



הפיקוח על הבנקים

ירושלים, כ"ה בתשרי תשפ"ז

6 באוקטובר, 2026

חוזר מס' ח-06 – 2859

לכבוד
הבנקים

הנדון: מדיניות היתרים לפתיחת סניפים ולמתן שירותים בנקאיים

מבוא

1. בהתאם לסעיף 28(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן – חוק הבנקאות (רישוי)), פתיחת סניף בנק מחייבת היתר מהמפקח על הבנקים או מעובד בנק ישראל שהוא הסמיכו לכך לאחר התייעצות בוועדת הרישיונות.¹ בעקבות ההתפתחויות בפעילותם של הבנקים, גובשו במהלך השנים **היתרים כלליים** המאפשרים פתיחת סניפים (כמו סניף ארעי, חלקי או נייד) ומתן שירותים בנקאיים. זאת בנוסף ל**היתרים הייעודיים** לפתיחת סניפים בהתאם לכתובת הסניף.
2. בשנים האחרונות הבנקים פעלו לקידום הטכנולוגיה והחדשנות כחלק מאסטרטגיה עסקית של התייעלות והתאמת הפעילות הבנקאית לסביבה התחרותית המשתנה. הפיתוחים הטכנולוגיים הביאו לשינויים בהתנהגות הלקוחות שהגדילו את צריכת השירותים הבנקאיים באמצעים ישירים: אפליקציה, אתר אינטרנט, טלפוניה ועמדות אוטומטיות לשירות עצמי. השינויים במאפייני הצריכה של הלקוחות מתרחשים בכל חלקי החברה הישראלית והם לוו בתהליך טבעי של סגירת סניפים – תופעה שאינה ייחודית לישראל ומקיפה מדינות מפותחות רבות. לצד הבנקים המסורתיים התפתחה בעולם ובכלל זה בישראל, תופעה של הקמת בנקים דיגיטליים שמספקים את מכלול השירותים הבנקאיים באמצעים ישירים ללא סניפים.
3. במקביל לגידול שחל בשיעור המשתמשים בערוצים הישירים ישנם לקוחות שעדיין צורכים את השירותים הבנקאיים בסניפים, לכן הפיקוח על הבנקים מדגיש את החשיבות של הנגשת שירותים בנקאיים פיזיים לכלל האוכלוסייה על ידי בנקים. הוראת ניהול בנקאי תקין 400 בנושא "סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר" קובעת שדירקטוריון הבנק צריך לוודא שעקרונותיו בנושא סינוף והמעבר לבנקאות ישירה יעוגנו במסמך מדיניות ייעודי. עוד קובעת ההוראה כי המדיניות צריכה להתבסס על בחינת רוחב שתכלול התייחסות לצרכי הלקוחות ולדפוסי השימוש שלהם בשירותים הבנקאיים, לנתונים דמוגרפיים רלבנטיים ולפריסה הגיאוגרפית וכן להבטיח מתן שירות הולם, יעיל ומהיר למגוון הלקוחות. בהתאם לכך ולעקרונות המנויים בהוראת ניהול בנקאי 501 בנושא "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות" יש לוודא:
 - 3.1. קיומה של פריסה הולמת של סניפים שמספקים שירותים בנקאיים פיזיים ללקוחות, בשים לב להיבטים הבאים: הפריסה הגיאוגרפית של הסניפים, הפריסה הדמוגרפית, תמהיל השירותים בסניפים, מאפייני הלקוחות, צרכיהם ודפוסי השימוש שלהם בשירותים הבנקאיים.

¹ על פי סעיף 1 לחוק הבנקאות (רישוי) "סניף" – כל מקום שבו תאגיד בנקאי מקבל פיקדונות כספיים או מנהל עסקים עם לקוחותיו, לרבות סניף נייד, אך למעט מיתקן שבאמצעותו יכול לקוח לבצע פעולות בחשבונו אצל תאגיד בנקאי.
ת"ד 780, ירושלים 91007 טל: 02-6552414/458 פקס: 02-6552596

3.2. איזון בין הסוגים השונים של הסניפים שמספקים שירותים בנקאיים ללקוחות ומקבלים קהל, בהתאם לצרכי הלקוחות.

3.3. התחשבות בקבוצות ייחודיות באוכלוסיה כמו קשישים, לקוחות עם מוגבלות, תושבי הפריפריה, החברה החרדית, החברה הערבית ובעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה.

3.4. מתן מענה נאות ללקוחות בעלי פעילויות ייחודיות המצריכות התמחות כמו עסקים, נותני שירותים בנכס פיננסי ונותני שירותי תשלום וגופים פיננסיים אחרים.

3.5. מתן מענה מתאים ללקוחות המבקשים לבצע פעולות בסניפים.

3.6. פריסה הולמת של מכשירי בנק אוטומטיים בסניפי התאגיד הבנקאי ובמקומות בהם לתאגיד הבנקאי אין סניף.

3.7. פרסום נגיש לציבור בדבר דרכי ההתקשרות עם הבנק, בדגש על סניפים שמספקים שירותים בנקאיים ללקוחות ומקבלים קהל.

בכוונתנו לעדכן את הוראת ניהול בנקאי תקין 400 בהתאם להבהרה המפורטת בסעיף זה.

4. בעקבות השינויים וההתפתחויות שתוארו לעיל, הפיקוח על הבנקים מעדכן להלן את המדיניות למתן היתרים לפתיחת סניפים ולמתן שירותים בנקאיים (להלן – המדיניות). הנספחים במדיניות מציגים את ההיתרים הכלליים הבאים :

4.1. **נספח 1: היתר כללי לבנק לפתיחת סניפים ארעיים** – סניף ארעי הוא סניף שיוק שנועד לגייס לקוחות חדשים והוא לא מספק שירותים בנקאיים.

4.2. **נספח 2: היתר כללי לבנק לפתיחת סניפים חלקיים וניידים** – סניף חלקי מאפשר לספק שירותים בנקאיים באמצעות חדר עם שילוט מתאים של הבנק, וסניף נייד מאפשר לספק שירותים בנקאיים באמצעות סניף הניתן לנייד ותפעול ממקומות שונים, לרבות מתוך רכב מתאים. בכך הנגישות לשירותים הבנקאיים גדלה, בפרט ביישובים קטנים או ביישובי הפריפריה בהם פריסת הסניפים שמקבלים קהל נמוכה יותר בשל מופע הקהל הנמוך.

4.3. **נספח 3: היתר כללי לבנק למתן שירותים בנקאיים מסוימים** – ההיתר מאפשר לבנק להציע ללקוחותיו שירותים בנקאיים מחוץ לכותלי הסניף בכפוף לתנאים המנויים בהיתר, בהתאם לשיקול דעתו ובשים לב למשאבים שלו ולעמידה בהוראות הדין, לרבות עקרון השוויון.

4.4. **נספח 4: היתר כללי לבנק להנפקת כרטיסי חיוב** – ההיתר מאפשר לבנק למסור ללקוחותיו כרטיס חיוב ולהחתים אותם על בקשה להנפקת כרטיס חיוב במקומות שונים שאינם הסניף.

4.5. **נספח 5: היתר כללי לבנק להפעלת שירותי ייעוץ פנסיוני בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית** – ההיתר מאפשר לבנק לספק ללקוחותיו שירותי ייעוץ פנסיוני בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית.

4.6. **נספח 6: היתר כללי לבנק להפעלת דלפק משכנתאות בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית** – ההיתר מאפשר לבנק לספק ללקוחותיו שירותים המותרים לבנק למשכנתאות באמצעות דלפק משכנתאות שימוקם בסניף של בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית.

4.7. **נספח 7: היתר כללי לבנק למתן שירותים בנקאיים באמצעות מוקד טלפוני בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית** – ההיתר מאפשר לבנק לספק ללקוחותיו שירותים בנקאיים באמצעות מוקד טלפוני בבנק אחר מאותה קבוצה בנקאית.

5. מדיניות זו מתפרסמת לאחר התייעצות בוועדת רישיונות והיא מחליפה את ההיתרים הכלליים :

140, 141, 142, 144, 145 ו-147, ואת החוזרים : ח-2029, ח-2067, ח-2067 ו-ח-2494.



הפיקוח על הבנקים

עיקרי העדכון

6. **היתר כללי לבנק לפתיחת סניפים ארעיים** – הפעולות המותרות בסניף ארעי נוסחו בהיתר באופן רחב וגמיש יותר, הורחבה האפשרות לקיים פעילות של סניף ארעי באמצעות סניף הניתן לניוד, הוסרה ההגבלה על משך התקופה שסניף ארעי יכול לפעול (90 יום), הוסרה ההגבלה על מספר הסניפים הארעיים שניתן לפתוח במקביל, הוסרה הדרישה לעדכון המפקח על הבנקים על הכוונה לפתוח סניף ארעי והתווספה דרישה לפרסם מידע על מועדי הפעילות של סניף ארעי באתר האינטרנט של הבנק.

דברי הסבר:

התיקונים בהיתר הותאמו לפונקציונליות של הסניף כסניף שיווקי, לצרכי הלקוחות ולמאפייניהם ולסביבה בה פועלים התאגידים הבנקאיים.

7. **היתר כללי לבנק לפתיחת סניפים חלקיים וניידים** – ההיתר הורחב באופן שבו הוא מאפשר מתן שירותים לכל סוגי הלקוחות של הבנק ולכל סוגי השירותים הבנקאיים. בנוסף הוסרה הדרישה לעדכון המפקח על הבנקים בכתב על הכוונה לפתוח סניף חלקי או נייד.

דברי הסבר:

התיקונים בהיתר מבוססים על הניסיון שנצבר מהפעלת סניפים חלקיים וניידים ומהתועלת שבהפעלתם בקרב אוכלוסיות מגוונות, לרבות בבתי אבות ובפריפריה, והם הותאמו לצרכי הלקוחות ולמאפייניהם, לפונקציונליות של הסניף ולסביבה בה פועלים הבנקים.

8. **היתר כללי לבנק להנפקת כרטיסי חיוב** – ההגדרה של "כרטיס חיוב" ו"חוזה כרטיס חיוב" עודכנה בהתאם לסעיף 11ב בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

דברי הסבר:

התיקון בהיתר הוא בעקבות ביטול חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986.

9. **היתר כללי לבנק להעתקת סניף בישראל** – בטל.

דברי הסבר:

ההיתר התייטר מאחר שעל פי סעיף 28א לחוק הבנקאות (רישוי) נדרשת הגשת בקשה לקבלת אישור הפיקוח על הבנקים לסגירת סניף, גם במקרה של העתקת סניף ברדיוס שאינו עולה על 500 מטרים. בהגשת בקשה להעתקת סניף על הבנק לפרט את הנימוקים להעתקת הסניף, לרבות מאפייני הסניף הנסגר ואת המרחק של הסניף המבוקש מהסניף שמיועד לסגירה.

10. **היתר כללי לבנק להפעלת דלפק משכנתאות בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית** – הוסרה הדרישה לעדכן את המפקח על הבנקים בכתב על הכוונה לפתוח דלפק משכנתאות.

דברי הסבר:

בהוראות הדיווח לפיקוח על הבנקים קיים דיווח על הפעלת דלפק משכנתאות של בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית ולכן הדרישה בהיתר אינה נחוצה.

11. **היתר כללי לבנק למשכנתאות להפעלת דלפק בסניף בנק** – בטל.

דברי הסבר:

ההיתר התייטר מאחר שאין כיום בנקים למשכנתאות.

12. היתר כללי לבנק למשכנתאות לפתיחת סניפים ארעיים – בטל.

דברי הסבר:

ההיתר התייטר מאחר שאין כיום בנקים למשכנתאות.

13. ההיתר הכללי לבנק למתן אשראי במקומות עבודה – בטל.

דברי הסבר:

ההיתר התייטר מאחר שלבנק קיימת חלופה באמצעות הפעלת סניף חלקי או נייד או באמצעות היתר כללי לבנק למתן שירותים בנקאיים מסוימים, והכל לפי תנאי ההיתרים.

תחולה

14. המדיניות תחול על בנקים שנדרשים לעמוד בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 400 בנושא "סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר".

תחילה

15. המדיניות תיכנס לתוקף ב-1.1.2027, ואולם ההיתרים הכלליים שניתנו קודם לכניסת המדיניות לתוקף יישארו בתוקף עד מועד פקיעתם.

בכבוד רב,



דניאל חיימאן

המפקח על הבנקים

מדיניות היתרים לפתיחת סניפים ולמתן שירותים בנקאיים

מבוא

1. סעיף 28(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן – חוק הבנקאות (רישוי)) קובע שאין תאגיד בנקאי רשאי לפתוח סניף ולנהל פעסקים בו אלא לפי היתר שנתן המפקח על הבנקים או עובד בנק ישראל שהוא הסמיכו לכך, לאחר התייעצות בוועדת הרישיונות. לפיכך כדי לנהל עסקים עם לקוחות יש לקבל היתר. ההיתר לנהל עסקים עם לקוחות יכול להיות מסוגים שונים: היתר ייעודי או היתר כללי. על התאגיד הבנקאי לוודא שהוא מחזיק בכל עת בהיתרים המתאימים על פי הגדרות הסניפים המעודכנות.
2. מדיניות זו מביאה לידיעת הבנקים את התהליך לקבלת היתר לפתיחת סניף ולמתן שירותים בנקאיים, והנספחים למדיניות מציגים את ההיתרים הכלליים.
3. למען הסר ספק, בהיתרים הכלליים מובהר שהפעילות המוסדרת במדיניות הינה פעילות בישראל. לגבי פעילות מחוץ לישראל ניתנים היתרים מיוחדים כשכל מקרה נבחן לגופו.

שיקולים במתן היתר סניף

4. סעיף 29 לחוק הבנקאות (רישוי) קובע שבמתן היתר סניף יובאו בחשבון עניינים אלה:
 - 4.1. תרומת הסניף לשירותים הניתנים ללקוחות התאגיד הבנקאי או להתפתחות עסקיו;
 - 4.2. היקף עסקי התאגיד הבנקאי, הונו, רווחיותו ויכולתו לנהל את הסניף;
 - 4.3. לגבי סניף מחוץ לישראל – יכולתו של המפקח לפקח על פעילותו;
 - 4.4. המדיניות הכלכלית של הממשלה;
 - 4.5. טובת הציבור.

תחולה

5. המדיניות תחול על בנקים שנדרשים לעמוד בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 400 בנושא "סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר".

תחילה

6. המדיניות תיכנס לתוקף -1.1.2027, ואולם ההיתרים הכלליים שניתנו קודם לכניסת המדיניות לתוקף יישארו בתוקף עד מועד פקיעתם.

הגדרות

7.	"סניף"	כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי).
	"סניף קבוע"	כהגדרתו בסעיף 28א(א) לחוק הבנקאות (רישוי).
	"סניף רגיל"	כהגדרתו בהוראת הדיווח 888 "נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי".
	"סניף מיוחד"	כהגדרתו בהוראת הדיווח 888 "נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי".
	"סניף דיגיטלי"	כהגדרתו בהוראת הדיווח 888 "נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי".
	"סניף חלקי או נייד"	כהגדרתו בהוראת הדיווח 888 "נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי".
	"סניף ארעי"	סניף שנועד לגייס לקוחות חדשים ופועל בכפוף לתנאים המנויים בהיתר הכללי לבנק לפתיחת סניפים ארעיים.
	"יחידת ביצוע"	כהגדרתה בהוראת הדיווח 888 "נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי".
	"היתר ייעודי"	היתר שניתן לבנק לפתיחת סניף בהתאם לכתובת הסניף.
	"היתר כללי"	היתר שניתן לבנק ומתיר לו לפתוח סניפים או לבצע פעולות מסוימות בתנאים שנקבעו מראש. לפירוט ההיתרים הכלליים ראו נספחים.
	"היתר מיוחד"	היתר פרטני שניתן לבנק ומתיר לו לבצע פעולות מסוימות.

בקשה לקבלת היתר ייעודי

8. בקשה לקבלת היתר לפתיחת סניף רגיל, סניף מיוחד, סניף דיגיטלי או יחידת ביצוע שמנהלת אינטראקציה עם לקוחות, תוגש ליחידת רישוי ובנקים חדשים בפקוח על הבנקים ותכלול את הנתונים הבאים: שם הסניף, מספר הסניף המבוקש, מאפייני הסניף (רגיל, מיוחד או סניף ללא קבלת קהל), כתובת הסניף, מועד פתיחה מתוכנן, פרטי איש קשר של הבנק אליו ניתן יהיה לפנות במסגרת בדיקת הבקשה ומידע רלוונטי נוסף. בקשה לפתיחת סניף מיוחד או סניף ללא קבלת קהל תכלול גם פירוט של הקריטריונים לפיהם הסניף מסווג כסניף מיוחד או כסניף ללא קבלת קהל.
9. בנק שלא יפתח את הסניף בתוך פרק זמן של שישה חודשים ממועד הפתיחה המתוכנן, תוקף ההיתר יפוג. אם הבנק לא פתח את הסניף בתוך פרק הזמן האמור אך עדיין מבקש לעשות כן, הוא יוכל לפנות ליחידת רישוי ובנקים חדשים בפקוח על הבנקים בטרם תוקף ההיתר יפוג, ולבקש להאריך את תוקפו לתקופה שלא תעלה על שישה חודשים נוספים.

בקשה לקבלת היתר כללי

10. בקשה לקבלת היתר כללי מתוך רשימת ההיתרים הכלליים המפורטים בנספחים למדיניות, תוגש ליחידת רישוי ובנקים חדשים בפקוח על הבנקים בצירוף הצהרה שהבנק עומד בכל התנאים הקבועים בו, עליה יחתמו חברי ההנהלה הרלוונטיים. טרם הגשת הבקשה על הבנק לקיים את הבאים:
- 10.1. דיון בדירקטוריון על האסטרטגיה להפעלת ההיתר הכללי המבוקש ועיגונה במדיניות הסינוף ובנהלי הבנק.
- 10.2. זיהוי והערכת הסיכונים הנגזרים מהפעילות המותרת בהתאם להיתר הכללי המבוקש, והגדרת בקורות מפצות.
- 10.3. הבטחת תנאים נאותים להתנהלות הפעילות הבנקאית המותרת בהתאם להיתר הכללי המבוקש, לרבות גילוי נאות בנוגע לשירותים הבנקאיים הניתנים ללקוח.

בקשה לשינוי ייעוד של סניף

11. שינוי הייעוד של סניף כרוך בתהליך ביטול ההיתר הקיים של הסניף והחלפתו בהיתר חדש. בקשה לשינוי הייעוד של סניף כאמור תתבצע בהתאם למפורט בסעיף 8.
12. שינוי הייעוד של סניף קבוע לסניף שאינו קבוע כרוך גם באישור סגירת סניף כמפורט בהוראת ניהול בנקאי תקין 400 בנושא "סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר".
13. בקשה לשינוי הייעוד של סניף רגיל לסניף מיוחד תופנה ליחידת רישוי ובנקים חדשים וכן לעיון אגף בנק-לקוח בפקוח על הבנקים.
14. בנק שלא ישנה את הייעוד של הסניף בתוך פרק זמן של שישה חודשים ממועד שינוי ייעוד הסניף המתוכנן, תוקף ההיתר יפוג. אם הבנק לא שינה את הייעוד של הסניף בתוך פרק הזמן האמור אך עדיין מבקש לעשות כן, הוא יוכל לפנות ליחידת רישוי ובנקים חדשים בפקוח על הבנקים בטרם תוקף ההיתר יפוג, ולבקש להאריך את תוקפו לתקופה שלא תעלה על שישה חודשים נוספים.

עדכונים

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	תאריך
2859	1	מדיניות	06/10/2026

נספחים: היתרים כלליים

- נספח 1 – [היתר כללי לבנק לפתיחת סניפים ארעיים](#)
- נספח 2 – [היתר כללי לבנק לפתיחת סניפים חלקיים וניידים](#)
- נספח 3 – [היתר כללי לבנק למתן שירותים בנקאיים מסוימים](#)
- נספח 4 – [היתר כללי לבנק להנפקת כרטיסי חיוב](#)
- נספח 5 – [היתר כללי לבנק להפעלת שירותי ייעוץ פנסיוני בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית](#)
- נספח 6 – [היתר כללי לבנק להפעלת דלפק משכנתאות בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית](#)
- נספח 7 – [היתר כללי לבנק למתן שירותים בנקאיים באמצעות מוקד טלפוני בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית](#)

נספח 1 – היתר כללי לבנק לפתיחת סניפים ארעיים**היתר כללי לבנק לפתיחת סניפים ארעיים**

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

בתוקף סמכותי לפי סעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות בוועדת הרישיונות, אני מתיר בזה לבנק _____ (להלן – הבנק) לנהל עסקים בישראל עם לקוחותיו בסניפים ארעיים, על פי הקבוע כדלקמן:

1. הפעילות בסניף ארעי תהיה מוגבלת לבקשה לפתיחת חשבון, לרבות המסמכים והשירותים הנלווים לכך, לבקשות להפקדת פיקדונות ולקבלת אשראי, לבקשה להנפקת כרטיס חיוב ומסירתו וכן למסירת מסמכים ללקוח (להלן – הפעולות המותרות).
2. ביקש לקוח לבצע פעולה מותרת בסניף ארעי, הפעולה תאושר בסניף הבנק בו יתנהל חשבונו של הלקוח ואילו הוא יוכל לפנות לצורך ביצוע פעולות או בירורים.
3. הפעילות של סניף ארעי תבצע בסניף שימוקם בדלפק או בחדר מתאים עם שילוט של הבנק, או באמצעות סניף הניתן לניוד ותפעול ממקומות שונים, לרבות מתוך רכב מתאים.
4. הפעילות עם הלקוחות תתנהל רק בתחום הסניף הארעי.
5. עובדי הסניף הארעי יהיו עובדי הבנק ויהיו בעלי הכשרה נאותה למילוי תפקידם.
6. במשך שלושה חודשים מיום סגירת הסניף הארעי לא יהיה הבנק רשאי לפתוח סניף ארעי באותו אתר. "אתר" לעניין זה – שטח ברדיוס של 500 מטר ממקום הסניף הארעי.
7. התאגיד הבנקאי יפרסם מידע על מועדי הפעילות של הסניף באתר האינטרנט של הבנק.
8. היתר זה מחליף את ההיתר _____ מיום _____.
9. תוקף ההיתר עד ליום _____.

בכבוד רב,

דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

התשפ"ו
2026

ירושלים,

נספח 2 – היתר כללי לבנק לפתיחת סניפים חלקיים וניידים**היתר כללי לבנק לפתיחת סניפים חלקיים וניידים**

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

בתוקף סמכותי לפי סעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות בוועדת הרישיונות, אני מתיר בזה **לבנק** _____ (להלן – הבנק) לנהל עסקים בישראל עם לקוחותיו באתרים שאושרו על פי היתר זה (להלן – הסניף), על פי הקבוע כדלקמן:

1. הפעילות במסגרת היתר זה תתבצע בסניף שימוקם בחדר מתאים עם שילוט של הבנק או באמצעות סניף הניתן לניוד ותפעול ממקומות שונים, לרבות מתוך רכב מתאים. הפעילות עם הלקוחות תתנהל רק בתחום הסניף. בזמן בו מתקיימת פעילות של הסניף, לא תתבצע בו כל פעילות אחרת.
2. הסניף יפעל בתדירות קבועה, כפי שיקבע הבנק ולכל הפחות אחת לחודש. פירוט השירותים הניתנים בסניף, מועדי פתיחת הסניף ואופן ההודעה על שינוי המועדים יצוינו באתר האינטרנט של הבנק; ובמקרה שהסניף ממוקם בחדר – גם על דלת הכניסה לסניף. כל שינוי במועדי פעילות הסניף יובא לידיעת הלקוחות הרלוונטיים בדרך מקובלת בהתאם לנסיבות.
3. ככל שאישור ההסכמים שייחתמו עם הלקוחות בסניף אינו אפשרי בהתאם להוראות כל דין ולנהלי הבנק, האישור ייעשה בסניף הבנק בו מתנהל חשבונו של הלקוח כאמור בסעיף 7, לרבות בסניף המספק שירותים ללקוחותיו בערוצים ישירים. במקרים אלה, הלקוח יצהיר כי ידוע לו כי כל עוד ההסכם או הבקשה לא אושרו על ידי הבנק, המסמך אינו מהווה הסכם סופי. תשובת הבנק תימסר ללקוח בדרך המוסכמת בין הבנק ללקוח לגבי מסירת הודעות ללקוח. היה ובמעמד החתמת הלקוח על הסכם לפתיחת חשבון חותם הלקוח גם על הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת (כגון טלפון ואינטרנט), מסירת הסיסמה הראשונית באותו המעמד מותנית בכך שהסיסמה תהיה חסומה לשימוש כל עוד לא אישר הבנק את פתיחת החשבון ללקוח.
4. עובדי הסניף יהיו עובדי הבנק ויהיו בעלי הכשרה נאותה למילוי תפקידם.
5. הבנק לא ידרוש בלעדיות לפתיחת סניף באותו אתר.
6. הבנק לא ייתן לבעלי האתר בו ממוקם הסניף טובות הנאה כלשהן, במישרין או בעקיפין, למעט החזר הוצאות בגין הפעלת הסניף.
7. חשבונו של הלקוח יתנהל בסניף קבוע שאינו פועל מכח היתר זה, לרבות סניף המספק שירותים ללקוחותיו בערוצים ישירים, ואליו הוא יוכל לפנות לצורך ביצוע פעולות או בירורים.
8. היתר זה מחליף את ההיתר _____ מיום _____.

9. תוקף ההיתר עד ליום _____.

בכבוד רב,

דניאל אחיאשזילי
המפקח על הבנקים

ירושלים, התשפ"ו
2026

נספח 3 – היתר כללי לבנק למתן שירותים בנקאיים מסוימים**היתר כללי לבנק 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 הרישיונות, אני מתיר לבנק _____ (להלן – הבנק) :

1. לספק בכל מקום בישראל שירותים בנקאיים מסוג פתיחת חשבון, ביצוע פעולות שוטפות ונפוצות בחשבון, צירוף או גריעה של שותף בחשבון, הנפקת כרטיס חיוב ומסירתו, העמדת אשראי למעט אשראי לדיר, קבלת ביטחונות, הפקדת כספים לפיקדון, מסירת מידע אודות החשבון או האשראי או הפיקדון המתנהלים בבנק עבור הלקוח והחתימת ערבים, לרבות החתימות, המסמכים והשירותים הנלווים לשירותים אלה, על ידי עובד הבנק שהוסמך לכך.

2. לנהל עסקים ולספק בכל מקום בישראל 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 בישראל 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 בישראל 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 בירורים.
- 5.5. הבנק יתעד באופן מלא את השירות הבנקאי שניתן ללקוח.
6. תוקף ההיתר עד ליום _____.

בכבוד רב,

דניאל אחיאשויילי
המפקח על הבנקים

ירושלים, התשפ"ו
2026

נספח 4 – היתר כללי לבנק להנפקת כרטיסי חיוב**היתר כללי לבנק להנפקת כרטיסי חיוב**

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

בתוקף סמכותי לפי סעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן – חוק הבנקאות (רישוי)), ולאחר התייעצות בוועדת הרישיונות, אני מתיר **לבנק** _____ (להלן – הבנק) למסור כרטיסי חיוב בישראל ולהחתים לקוחות על בקשה להנפקת הכרטיס, לרבות על הרשאה לחיוב חשבון הנלווית לכך, בדרך של משלוח חוזה כרטיס החיוב ללקוח וקבלת הסכמת הלקוח לכריתת חוזה, לרבות בדרך של החתמת לקוחות על חוזה כרטיס החיוב בפני פקידי הבנק במקומות שונים בישראל, לפי בחירת הבנק (להלן – "סניפים זמניים"), ובלבד שיתקיימו התנאים הבאים :

1. בחוזה כרטיס החיוב תעוגן זכותו של הלקוח לבטל את החוזה, ללא כל עמלה, תוך 30 ימים מיום שקיבל את הכרטיס ובלבד שלא נעשה כל שימוש בכרטיס.
2. יימסרו ללקוח פרטי ההתקשרות לבנק לרבות למוקד של הבנק, לצורך בירורים; בירורים הנוגעים להנפקת הכרטיס יתועדו במרוכז.
3. הבנק יקבע בנהליו אמצעי זהירות בכדי לוודא שהכרטיס אכן הגיע ללקוח.
4. הסניף הזמני ימוקם בדלפק או בחדר עם שילוט מתאים של הבנק; הפעילות עם הלקוחות תתנהל רק בתחום הסניף הזמני.
5. פקידי הסניף הזמני יהיו עובדי הבנק ויהיו בעלי הכשרה נאותה למילוי תפקידם.
6. בהיתר זה, "כרטיס חיוב", "חוזה כרטיס חיוב" – כהגדרתם בסעיף 11ב(א) לחוק הבנקאות (רישוי).
7. היתר זה מחליף את ההיתר _____ מיום _____.
8. תוקף ההיתר עד ליום _____.

בכבוד רב,

דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

ירושלים, התשפ"ו

2026

נספח 5 – היתר כללי לבנק להפעלת שירותי ייעוץ פנסיוני בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית**היתר כללי לבנק להפעלת שירותי ייעוץ פנסיוני בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית**

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

בתוקף סמכותי לפי סעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן – חוק הבנקאות (רישוי)), ולאחר התייעצות בוועדת הרישיונות, אני מתיר **לבנק** _____ (להלן – הבנק) לנהל עסקים בישראל עם לקוחותיו בסניפים של **בנק** _____, מאותה קבוצה בנקאית (להלן – הבנק האחר בקבוצה), על פי הקבוע כדלקמן:

1. הבנק יהיה רשאי לתת שירותי ייעוץ פנסיוני בסניפי הבנק האחר בקבוצה.
2. היועץ הפנסיוני יעסוק בסניפי הבנק האחר בקבוצה רק בייעוץ פנסיוני, לרבות כל פעולה הנלווית לעיסוק זה.
3. הייעוץ הפנסיוני יינתן על ידי עובדי הבנק וינתן על כך גילוי נאות ללקוחות בכתב ובעל פה.
4. הבנק יהיה אחראי להכשרה המקצועית המתאימה של היועצים הפנסיונים, לעמידתם בחובות על פי כל דין ויישא באחריות לקיום כל החובות המוטלות על היועצים.
5. פעולותיהם של עובדי הייעוץ הפנסיוני במסגרת זו יהיו באחריותו של הבנק ויחייבו אותו.
6. לאור סעיף 11(ה) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), תשס"ה-2005, הקובע כי תאגיד בנקאי יעסוק בייעוץ פנסיוני רק במבנה נייח וקבוע שבו מקבל התאגיד הבנקאי כדין פיקדונות כספיים כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי) ואשר לגביו ניתן היתר סניף לפי סעיף 28 לחוק האמור, הריני לאשר כי לקוחות הבנק רשאים לקבל שירות של הפקדת פקדונות כספיים, כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), בסניפי הבנק האחר בקבוצה.
7. מובהר כי בהיתר זה אין משום פטור מקבלת כל אישור או היתר הנדרשים על פי חוק.
8. היתר זה מחליף את ההיתר _____ מיום _____.
9. תוקף ההיתר עד ליום _____.

בכבוד רב,

דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

ירושלים, התשפ"ו

2026

נספח 6 – היתר כללי לבנק להפעלת דלפק משכנתאות בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית**היתר כללי לבנק להפעלת דלפק משכנתאות בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית**

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

בתוקף סמכותי לפי סעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן – חוק הבנקאות (רישוי)), ולאחר התייעצות בוועדת הרישיונות, אני מתיר לבנק _____ (להלן – הבנק) לנהל עסקים בישראל עם לקוחותיו בדלפק משכנתאות שימוקם בסניף של בנק _____, מאותה קבוצה בנקאית (להלן – הבנק האחר בקבוצה), על פי הקבוע כדלקמן :

1. דלפק המשכנתאות יעסוק רק בעיסוקים המותרים לבנק למשכנתאות בהתאם לסעיף 14(3), (4), (5) ו- (10) לחוק הבנקאות (רישוי) ושאינם ניתנים בדרך כלל על ידי הבנק האחר בקבוצה וכחלק ממטרותיו העסקיות, לרבות פעולה הנלווית לעיסוקים אלה.
2. דלפק המשכנתאות ימוקם בחדר או בדלפק נפרדים עם שילוט מתאים של הבנק ; כמו כן ייקבע שלט של הבנק בחזית הכניסה של סניף הבנק האחר בקבוצה.
3. דלפק המשכנתאות ינוהל על ידי עובדי הבנק או עובדי הבנק האחר בקבוצה.
4. עובדי דלפק המשכנתאות יקבלו הכשרה מקצועית נאותה בתחום עיסוקיו של הבנק כאמור בסעיף 1 לעיל, ויצוידו על ידו בתעודה המעידה על כך.
5. פעולותיהם של עובדי דלפק המשכנתאות במסגרת זו יהיו באחריותו של הבנק ויחייבו אותו.
6. שעות העבודה של דלפק המשכנתאות יצוינו בחזית הכניסה של סניף הבנק האחר בקבוצה.
7. היתר זה מחליף את ההיתר _____ מיום _____.
8. תוקף ההיתר עד ליום _____.

בכבוד רב,

דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

ירושלים, התשפ"ו

2026

נספח 7 – היתר כללי לבנק למתן שירותים בנקאיים באמצעות מוקד טלפוני**בסניפי בנק אחר מאותה קבוצה בנקאית**

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

בתוקף סמכותי לפי סעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות בוועדת הרישיונות, אני מתיר **לבנק** _____ (להלן – הבנק) לתת שירותים בנקאיים ללקוחותיו באמצעות מוקד טלפוני **בבנק** _____ מאותה הקבוצה הבנקאית (להלן – הבנק האחר בקבוצה) על פי התנאים הקבועים להלן:

1. מתן שירותים בנקאיים ללקוחות הבנק המנויים על שירותי המוקד הטלפוני:
 - 1.1. בטרם מתן השירותים ללקוחותיו כאמור, יקבל הבנק הסכמה מפורשת בכתב מכל לקוח, המבקש לקבל את השירותים האמורים, לחשיפת המידע לבנק האחר בקבוצה, המפעיל את המוקד הטלפוני, ויקצה לו קוד או אמצעי זיהוי אחר שיקבע על ידי הבנק, בכפוף לכל דין (להלן – הקוד הסודי). בנוסף, יובהר ללקוח בכתב כי חובת הסודיות של הבנק חלה גם על הבנק האחר בקבוצה, וכי חל איסור על הבנק האחר בקבוצה לעשות כל שימוש בפרטי הלקוח שלא במסגרת היתר זה. ללקוחות אשר הצטרפו לשירותי המוקד הטלפוני לפני מתן היתר זה, תועבר ההבהרה שלעיל בדרך בה הבנק נוהג למסור הודעות ללקוח.
 - 1.2. מתן השירותים ייעשה, לכל הפחות, לאחר אימות אוטומטי של התאמת הקוד הסודי למספר הזיהוי של הלקוח.
2. מתן שירותים ללקוח הבנק או לפונה שאינם מנויים על שירותי המוקד הטלפוני כאמור בסעיף 1 לעיל (להלן – הפונה) תתאפשר בהתאם לתנאים הבאים:
 - 2.1. בטרם מתן השירותים לפונה כאמור, תתקבל הסכמתו של הפונה לקבלת השירות מהבנק האחר בקבוצה ולחשיפת המידע בפני הבנק האחר בקבוצה ורק לאחר אישור כאמור, יועבר למוקד.
 - 2.2. בנוסף, יובהר בהודעה לפונה כי חובת הסודיות של הבנק חלה גם על הבנק האחר בקבוצה, וכי חל איסור על הבנק האחר בקבוצה לעשות כל שימוש בפרטיו שלא במסגרת היתר זה.
 - 2.3. פתיחת חשבונות ללקוחות באמצעות האינטרנט תהיה בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין בעניין זה, כפי שיהיו מעת לעת, בכפוף לכך שהחלטה בבקשת הפתיחה תבוצע על ידי הבנק.
3. הבנק יבטיח שעובדי הבנק האחר בקבוצה לא ייגשו למידע שיועבר מהבנק לבנק האחר בקבוצה אלא לצורך מתן השירותים. כמו כן, הבנק יקבל התחייבות מהבנק האחר בקבוצה על שמירת סודיות המידע שיתקבל אודות לקוחות הבנק או הפונים, לרבות התחייבות הבנק האחר בקבוצה שלא לעשות שימוש במידע שלא במסגרת היתר זה.
4. לבנק תהיה מחויבות מלאה כלפי לקוחותיו וכלפי הפונים לגבי העסקאות שיבוצעו או השירותים הבנקאיים שיניתנו כאמור באמצעות הבנק האחר בקבוצה.
5. היתר זה מחליף את ההיתר _____ מיום _____.

6. תוקף ההיתר עד ליום _____.

בכבוד רב,

דניאל חחיאשווילי
המפקח על הבנקים

ירושלים, התשפ"ו
2026