



כ"ו באדר תש"ף
22 במארס 2020
סימוכין 20LM3233

לכבוד

מנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: הקלות לעניין קבלת שירותים בנקאיים האמצעות הטלפון, במענה למשבר

נגיף הקורונה

משבר הקורונה יצר צורך לאפשר ללקוחות לבצע פעולות בנקאיות נרחבות מבלי להגיע לסניפי הבנקים, זאת בכדי לשמור על בריאות הציבור ובריאותם של עובדי הבנקים. עבור הלקוחות המתקשים לעשות שימוש באמצעים הדיגיטליים כגון אפליקציה או אתר האינטרנט של הבנק, הערוץ הטלפוני הפך להיות הערוץ העיקרי בו הם יכולים לקבל את מרבית השירותים הבנקאיים. בתקופה מאתגרת זו נתקלים התאגידים הבנקאיים בקושי לקיים שגרת עבודה במוקדים הטלפונים. בין היתר נאלצים התאגידים הבנקאיים לבזר את המוקדים הטלפונים, במטרה להגן על עובדיהם מהדבקות בנגיף, ואגב כך נתקלים בקשיים להקליט את השיחות הנערכות בינם לבין לקוחותיהם.

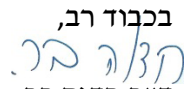
סעיף 4 לחוזר מס' 06-2528 בנושא "סוגי חשבונות ותנאים בהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם" מאפשר כריתת הסכם בנקאות בתקשורת, וכן כריתת הסכם הוראות טלפוניות, באמצעות שיחה מוקלטת.

סעיף 1.1.4 למכתב בנושא "שיווק יזום של הלוואות קמעונאיות", מיום 17 בנובמבר 2015, דורש כי "שיחות טלפוניות לשיווק אשראי ללקוחות קמעונאיים, בין אם שיחות יזומות ובין אגב טיפול בעניינים אחרים של הלקוח, יוקלטו."

עם זאת, לאור הקושי, ועל אף האמור בסעיפים לעיל, **ככל שלא יתאפשר לתאגיד בנקאי להקליט שיחות כאמור יש לקבוע הליכי תיעוד חלופיים.**

כמו כן, במהלך תקופה זו, **ניתן יהיה לכרות הסכמים למתן אשראי** (למעט הלוואה לדיור כהגדרתה בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 451) **גם באמצעות קבלת הסכמת הלקוח בטלפון.** גם כאן, ככל שלא יתאפשר להקליט שיחות יש לקבוע הליכי תיעוד חלופיים.

הקלה זו תיכנס לתוקף במועד פרסומה ועד ליום 30 בספטמבר 2020. במידת הצורך בנק ישראל יאריך את תוקף ההקלה בהתאם להתפתחויות.

בכבוד רב,

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים