

הוראה 412 – מתן שירותים ללקוחות ברקע משטרי סנקציות

מבוא

1. בהתאם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, על תאגיד בנקאי לאפשר לכל לקוח לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות ולנהלו ובלבד שלא קיימת סיבה סבירה לאי מתן השירות.
2. בשנים האחרונות גובר השימוש של מדינות וארגונים בין-לאומיים בסנקציות כלכליות מסוגים שונים, ככלי אכיפה משפטי בזירה הבין-לאומית.
3. עקיפה של משטרי סנקציות זרים באמצעות המערכת הבנקאית הישראלית, חושפת את המערכת הבנקאית לסיכונים שונים שאותם הם נדרשים לנהל, וביניהם, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין. ניהול סיכונים זה משפיע על היחסים שבין התאגיד הבנקאי ללקוח.
4. נוכח השפעתם של משטרי הסנקציות השונים על לקוחות המערכת הבנקאית בישראל, והואיל והפיקוח על הבנקים מבקש להבטיח כי יינתן שירות בנקאי הולם מצאתי לנכון לפרסם הוראה זו באשר לחובות המוטלות על התאגידים הבנקאיים בכל הנוגע לניהול הסיכונים ולמתן שירות בנקאי ללקוחות.
5. אין בהוראה זו כדי לגרוע מכל חובה שחלה על התאגיד על-פי כל דין, לרבות בקשר לניהול הסיכונים ולמתן השירות ללקוחות.

תחולה

6. הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981.

הגדרות

7. בהוראה זו –
 - "חוק הבנקאות (שירות ללקוח)" - חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981 ;
 - "לקוח" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ;
 - "רשימות סנקציות" - רשימות סנקציות בין-לאומיות, לרבות רשימות סנקציות של ארגונים בין-ממשלתיים IGO's, ורשימות סנקציות לאומיות של מדינות זרות ;

מדיניות ניהול סיכונים ומתן שירות בנקאי ללקוחות

8. (א) על התאגידים הבנקאים לקבוע מדיניות ונהלים בקשר לאופן שבו ייעשה שימוש ברשימות הסנקציות השונות, תוך הערכת הסיכונים בהפרה של הסנקציות או בניצול לרעה של התאגיד הבנקאי לצורך עקיפה של הסנקציות ובהם סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין. הערכת הסיכונים תעשה כחלק מתהליכי ניהול הסיכונים המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 310 בנושא "ניהול סיכונים".
- (ב) בקביעת המדיניות והנהלים כאמור בסעיף קטן (א), על התאגידים הבנקאיים להתייחס בנוסף להיבטי מתן השירותים ללקוחות, לרבות ללקוחות שמצויים בקשר עם גורמים

מוכרזים ברשימות כאמור. בכלל זאת, מדיניות התאגיד הבנקאי תכלול התייחסות לאמור בסעיפים 10-11 להוראה זו.

(ג) אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מחובות הבנק בקשר לקביעת מדיניות ונהלים לעניין אופן השימוש ברשימות כאמור בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 בנושא "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור".

9. בעת גיבוש מדיניות זו, על התאגיד הבנקאי לוודא כי בידיו המומחיות הנדרשת להערכת הסיכונים הנובעים מרשימות הסנקציות, לרבות בדרך של שימוש במומחים חיצוניים לרשימות הסנקציות ולדין הזר, ככל שנדרש.

חובות בקשר למתן שירותים ללקוחות

10. נוכח הוראת סעיף 2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התאגיד הבנקאי לא ינהל סיכונים בדרך של הימנעות גורפת מראש ממתן שירותים בכלל וללקוחות שרשימות הסנקציות רלוונטיות לגביהם בפרט.

11. החליט תאגיד בנקאי להגביל את פעילותו הפיננסית של לקוח, או לסרב לבקשת לקוח לבצע פעולה מסוימת, כחלק מיישום מדיניות ניהול סיכונים שנקבעה בהתאם להוראה זו (בסעיף זה: "ההחלטה"), נדרש התאגיד הבנקאי:

(א) למסור, בהקדם האפשרי, ללקוח בכתב את החלטתו, תוך פירוט הנימוקים להחלטה זו, בכפוף לכל דין;

(ב) היה והתאגיד הבנקאי התנה את מתן השירות או את ביצוע הפעולה בהמצאת מסמכים על-ידי הלקוח או בקבלת הבהרות, יקפיד כי אלו אכן נחוצים, ויפרט אותם במסגרת ההחלטה;

(ג) במסגרת ההחלטה, על התאגיד הבנקאי להציג את סוגי הפעולות שאותן רשאי הלקוח לבצע, וכן לפרט ללקוח את ערוצי השירות הזמינים לרשותו לביצוע פעולות אלו.

סירוב סביר

12. סירוב לתת שירות ללקוח, ובכלל זאת סירוב להתקשר בהסכם, או הפסקת התקשרות, בשל יישום מדיניות ניהול סיכונים בקשר לשימוש ברשימות סנקציות שנקבעה בהתאם להוראה זו, לא ייחשב סירוב בלתי סביר למתן שירות לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח).

עדכונים

חוזר מס'	גרסה	פרטים	תאריך
2829	1	הוראה מקורית	30/12/25