| **בנק ישראל**דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏‏ירושלים, כ' באדר, תש"ף‏‏‏16 במרץ, 2020 |
| --- | --- | --- |

הודעה לעיתונות:

**הפיקוח על הבנקים מודיע: החל ממחר השירות הבנקאי הפרונטאלי לציבור ירוכז בסניפים ייעודיים בפריסה ארצית. הכספומטים הבנקאים למשיכת מזומנים, המכשירים האוטומטיים ושאר השירותים הבנקאיים הישירים ימשיכו לעבוד כסדרם**

המפקחת על הבנקים, ד"ר חדוה בר: "החל ממחר השירות הבנקאי הפרונטאלי לציבור ירוכז בסניפים ייעודיים בפריסה ארצית. בסניפים אלה ניתן יהיה לבצע פעולות חיוניות, שאינן ניתנות לביצוע באמצעים בנקאיים ישירים. ללקוחות מגיל 70 ומעלה יינתן מענה מותאם ומורחב. הכספומטים הבנקאיים ימשיכו לעבוד כסדרם. אנו נוקטים בצעד זה בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי. הצעד יאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאותו ועל בריאות עובדי הבנקים. אני קוראת לציבור לבצע את כל הפעולות הבנקאיות באמצעים הישירים: בטלפון, במכשירים האוטומטיים, אפליקציה ואתר הבנק"

בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי, ומתוך רצון לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאות הציבור ועובדי הבנקים, להלן הנחיות הפיקוח:

**שירות פרונטאלי בסניפי גרעין**

1. הבנק רשאי לצמצם את שירותי קבלת קהל לסניפים ייעודיים בלבד. בשאר הסניפים תתאפשר עבודה ללא קבלת קהל.
2. ככלל, בקביעת הסניפים הייעודיים למתן שירות קבלת קהל, יפעל הבנק לפי רשימת סניפי הגרעין (להלן "סניפי גרעין") שקבע במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "המשכיות עסקית (הוראה 355). עם זאת, בהתאם לנסיבות, הבנק יוכל לשקול שינוי הרשימה, תוך שמירה על פיזור גאוגרפי נאות ושיקולים נוספים רלוונטיים לעת הזו (גודל סניף, קיום קופה ועוד).
3. ככלל, סך סניפי הגרעין בהם יינתן שירות לקהל יעמוד על 25% לפחות ממספר סניפי הבנק.
4. בכדי לצמצם את הסיכון להידבקות, מוצע שהבנק יעגן מנגנון של ויסות עומסי קהל בסניפי הגרעין ובכלל זה: דרישה מלקוחותיו לקבוע תור מראש, הצבת עמדת ביטחון בכניסה לסניף ועוד, בהתחשב בהוראות הרשויות המוסמכות.
5. בסניפי הגרעין יינתן שירות לכלל לקוחות הבנק.
6. הבנק יפרסם באתר האינטרנט ובאמצעים נוספים שיבחר, את רשימת הסניפים בהם יינתן שירות ללקוחות.

**שירות בנקאי מרחוק**

1. הבנק ישקול פעולות לעידוד לקוחותיו לעבור לקבלת שירותים בערוצים הדיגיטאליים ולהימנע מלהגיע להסניף, אלא בנסיבות מיוחדות.
2. הבנק ימשיך וייערך להרחבת עבודה מרחוק תוך ניהול הסיכונים הכרוכים בכך.

אנו נמשיך ונעדכן את ההוראות, ככל שיידרש ובהתאם להנחיות שיפורסמו על-ידי המדינה.

הנחיות אלו יחולו החל ממחר, ה-17/03/2020.

מצורף המכתב שנשלח למערכת הבנקאית.

רשימת סניפי הגרעין תפורסם במהלך היום באתר בנק ישראל ואתרי הבנקים.