

ירושלים, כ"ד כסלו תשפ"ה
25 דצמבר 2024

קול קורא לקבלת התייחסות מהציבור בנושא הקריטריונים הנשקלים בתהליך בחירת בקשות בנקים לסגירת סניפים קבועים

נוסח להערות הציבור

לאור החשיבות שרואה הפיקוח על הבנקים בהסברה ובשיקוף לציבור, ולהעמקת הבנתו באשר לטעמים ולשיקולים המובילים לקבלת החלטות בנוגע לבקשות בנקים לסגירת סניפים קבועים, מזמין הפיקוח את הציבור הרחב להגיב ולהעביר התייחסויות בנוגע לקריטריונים הנשקלים במסגרת תהליך הבחירה של בקשות אלו.

נודה לקבלת התייחסויות בנושא בכתב עד ליום 15.1.25.

את ההתייחסויות יש להעביר לדואר אלקטרוני Pikuah_directive_drafts@boi.org.il, תחת הכותרת: "קריטריונים לבחירת בקשות בנקים לסגירת סניפים קבועים".

א. רקע - חקיקה ורגולציה בנושא בקשות לסגירת סניפי בנק קבועים

מעבר לקוחות לשימוש באמצעים דיגיטליים חלף שירות פרונטלי הינו תופעה כלל עולמית וחוצת תחומים, הנובעת מהתפתחויות טכנולוגיות מואצות ומשינויים בהעדפות הצרכנים, המאפיינים את השנים האחרונות. כתוצאה מתופעה זו, היקף מופע הקהל בסניפים נותני שירות בכל הענפים, ובכלל זה המגזר הציבורי והמערכת הבנקאית, ירד משמעותית, וכתוצאה, הצטמצמה פריסתם.

בצד היתרונות של השינויים (שיפור הזמינות והנוחות, הוזלת עלויות), ישנם לקוחות שהשינוי עשוי להקשות עליהם, ובפרט לקוחות המשתייכים לאוכלוסיות מוחלשות. לאור כך, נקבע תיקון מס' 22 לחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981, שנכנס לתוקפו ביום 16.8.16. בתיקון נקבע כי סגירת סניף בנק קבוע, תהיה טעונה אישור של המפקח על הבנקים¹.

לצורך יישום החוק, הוטל הטיפול בבחינת הבקשות לסגירת סניפים קבועים על אגף בנק-לקוח בפיקוח על הבנקים, האמון על קידום יעד ההגונות של התאגידים הבנקאיים כלפי לקוחותיהם, וזאת מתוך תפיסת 'הלקוח במרכז', ובמטרה לצמצם למינימום את הפגיעה הפוטנציאלית בלקוחות

¹ ביום 25.7.24 נכנס לתוקף תיקון מס' 32 לחוק הבנקאות, הקובע כי המפקח ייוועץ בוועדת הרישיונות לצורך קבלת החלטה בקשר עם בקשות לסגירת סניפים קבועים. ועדת הרישיונות מורכבת מנציגי ציבור בלבד.

כתוצאה מסגירת סניף. האגף מקיים תהליך בחינה קפדני של בקשות סגירה המוגשות לפיקוח על הבנקים מכוח החוק, לצורך זיהוי ההשפעה האפשרית של המהלך על לקוחות הסניף.

כחלק מפעולותיו ליישום החוק קבע הפיקוח על הבנקים ב-2017 הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 400, הדורשת מהבנקים התנהלות פנימית הולמת בקשר עם סגירות סניפים. הוראה זו קובעת חובות לקיום הליך בדיקה מקדים מעמיק בתוך הבנק בטרם הגשת בקשה לסגור סניף. על התאגידים הבנקאיים לבחון לעומק את ההשלכות האפשריות של הסגירה על לקוחות הסניף ואת התאמת החלופות שתבטחנה את המשכיות מתן השירותים לצרכי מגוון הלקוחות, תוך התייחסות אל מכלול המאפיינים הייחודיים שלהם, ובכלל זה, גילם, רמת האוריינטציה הדיגיטלית שלהם, השתייכותם לאוכלוסיות ייחודיות ועוד.

ב. סוגיה להתייעצות עם הציבור

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות עליונה לשמירה על זכויותיו של הלקוח הבנקאי ועל ההמשכיות של מתן שירותים זמינים, נגישים ונוחים למגוון לקוחות הבנקים, והוא פועל ללא לאות להגברת ההוגנות הבנקאית ביחסי הבנק והלקוח, הגברת השקיפות והגילוי ללקוחות. הקשיים שחווים לקוחות המשתייכים אל האוכלוסיות הייחודיות, במהלך צריכת שירותים בנקאיים, זוכים לקשב המלא שלנו ואנו מאתגרים את עצמנו כל העת לחשיבה מחודשת, במטרה לאתר פתרונות נוספים, שיספקו מענה רחב יותר לצרכי אוכלוסיות אלו. **כחלק מתהליך זה אנו פונים אל הציבור במטרה לקבל התייחסויות, רעיונות והצעות לגבי הקריטריונים הנשקלים על ידי הפיקוח על הבנקים במסגרת תהליך הבחינה של בקשות לסגירת סניפים קבועים.**

להלן הקריטריונים הנשקלים כיום על ידי הפיקוח בבחינת כל בקשה לסגירת סניף קבוע והמובאים להתייחסותכם:

1. **החלופות המוצעות** - הקריטריון המשמעותי ביותר שבוחר הפיקוח כשהוא מקבל מבנק בקשה לסגירת סניף קבוע, הוא המידה בה החלופות המוצעות על ידי הבנק צפויות לתת מענה הולם לשמירה על המשכיות מתן השירותים, כך שאלה יוסיפו להיות זמינים, נגישים ונוחים למגוון לקוחות הסניף, בדגש על אוכלוסיות ייחודיות. יצוין כי במרבית המקרים החלופה המוצעת היא סניף חלופי קולט.

2. **סבירות המרחק מן הסניף הקולט** - הפיקוח בודק, האם המרחק בין הסניף הנסגר ובין הסניף המוצע כקולט, סביר. ככלל, מרחק העולה על 3 ק"מ נחשב ככזה הדורש מן הבנק התייחסות מיוחדת וככל שנדרש, חיזוק החלופות המוצעות על ידו. כמו כן, נבחנת המידה בה ערוך הסניף הקולט לקלוט את לקוחות הסניף הנסגר (מבחינת נושאים כדוגמת גודל השטח של הסניף, כמות העובדים).

3. **הצלבת מידע עם בקשות סגירת סניפים אחרות** - הפיקוח מצפה מן הבנק כי בקשות תוגשנה רק לאחר שבחן בראייה כוללת את מערך פריסת הסניפים והמכשירים הבנקאיים הקיימת. משכך, נבחנת פריסת הסינוף הקיימת ביישוב במטרה לזהות האם ישנה מעטפת בנקאית לתושבים. במסגרת זו נבחנת, הן השאלה אם יש סניפים אחרים של אותו הבנק בקרבת מקום

והן השאלה אם קיימים סניפים של בנקים אחרים בקרבת מקום, שיכולים לתת מענה ללקוחות אותו סניף שנושא המרחק הפיסי חשוב להם, באמצעות מעבר פשוט מבנק לבנק². כמו כן, נבדק האם לקוחות הסניף הנדון כבר הועברו לסניפים אחרים בטווח של פחות משלוש שנים. זאת במטרה למנוע טרחה מיותרת של לקוחות במעברים תכופים³.

4. **מאפייני סביבת הסניף הנסגר** - הפיקוח בוחן את רמת הפריפריאליות של האזור בו ממוקם הסניף⁴, כמות התושבים, מאפיינים סוציו-דמוגרפיים, קיומם של בתי אבות/דיור מוגן הממוקמים בסמיכות לסניף ובחינה האם לקוחות הסניף נמנים בין תושביו.

5. **מאפייני הלקוחות של הסניף הספציפי** - הפיקוח על הבנקים בוחן את המאפיינים השונים של לקוחות הסניף הספציפי המיועד לסגירה, במטרה לזהות את האוכלוסיות העיקריות העושות שימוש בשירותים ולוודא כי הבנק הציע בבקשתו חלופות שתיתנה מענה הולם לצרכיהן. בכלל זה נבחנים הפרמטרים הבאים:

- ◆ שיעור הלקוחות שהם אזרחים ותיקים;
- ◆ מדד סוציו-אקונומי;
- ◆ קהלי היעד אותם משרת הסניף (עסקי/קמעונאי/פרטי וכד');;
- ◆ מספר הלקוחות שהסניף משרת;
- ◆ שיעור המשתמשים בפועל בערוצי בנקאות ישירה;
- ◆ שיעורם של אלה המשתמשים בשירותים הפרונטאליים בלבד;
- ◆ מופע הקהל בסניף ודפוסי השימוש במכשירים האוטומטיים הסמוכים לו;
- ◆ שיעור הלקוחות המתגוררים בקרבה הגיאוגרפית של הסניף, ובמקרה הצורך - שיעור המבוגרים מתוכם.

6. **נוחות ההגעה ושירותי החניה** - הפיקוח דורש מהבנק לוודא שתנאי ההגעה והחניה בכתובת החדשה דומים או עדיפים על פני אלה של הסניף הנסגר.

7. **פריסת מכשירי ה-ATM הבנקאיים בסביבת הסניף הנסגר** - הפיקוח בוחן את דפוסי השימוש במכשירי ה-ATM הצמודים לסניף שהבנק מעוניין בסגירתו, במטרה לאמוד את צרכי הציבור.

8. **שיקולים אחרים - בהתאם לנסיבות העניין.**

² **סעיף 1.ב.5 בחוק הבנקאות (שירות ללקוח)** קובע, כי על הבנקים לאפשר ללקוחותיהם להעביר את פעילותם הפיננסית אל בנק אחר באופן מקוון וללא עלות. **הוראת ניהול בנקאי תקין 448** בנושא "העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון" מפרטת את הכללים על פיהם נדרשים הבנקים ליישם את המעבר כאמור. התיקון וההוראה נכנסו לתוקף ביום 22.9.21.

³ בהתאם להוראות הפיקוח, המעבר שקוף ללקוחות ולא כרוך בטרחה כלשהי. יחד עם זאת, הפיקוח רואה בעצם המעבר סוג של טרחה עבור הלקוחות בהיבט של השינוי שנכפה עליהם.

⁴ בהתאם למדד פריפריאליות 1 - 10 לשנת 2015 של הלמ"ס. (פרסום הלמ"ס מנובמבר 2023 בנושא מדד פריפריאליות של יישובים ורשויות מקומיות - 2020).