

ירושלים, ו' ניסן תש"ף  
31 מרץ 2020  
20LM3238

לכבוד – מנכ"לי הבנקים

**משבר נגיף הקורונה - הנחיות נוספות בנוגע למתן שירות פרונטאלי ללקוחות הבנקים**  
סימוכין : מכתבי 20LM3221 מיום 15.3.2020

בהמשך למכתבי שבסימוכין ולנוכח החלטות הממשלה להחמרת מגבלות התנועה, הריני לפנות אליכם ולהודיעכם לעדכון הנחיותי כדלקמן :

1. שיעור הסניפים שיהיו פתוחים לקהל לא יפחת מ- 15% מהמספר הכולל של סניפי התאגיד הבנקאי (להלן – סניפי קהל);
2. סניפי הקהל יתנו שירותי משיכה והפקדת מזומנים ומשיכה והפקדת שיקים בלבד. שירותים אחרים יינתנו בכפוף לתיאום מראש ולזמינות השירות בסניף.
3. על התאגידים הבנקאיים להמשיך ולפעול לעידוד הלקוחות לעבור לקבלת שירותים בערוצים הדיגיטליים והטלפוניים.
4. על התאגידים הבנקאיים להאיץ את התהליכים הנדרשים כדי לאפשר לכל לקוח למשוך את כספו, באמצעות מכשירים אוטומטיים, וכן לבצע פעולות מרחוק באמצעות כרטיס חיוב.

הנחיות אלו ייכנסו לתוקף ביום רביעי ה- 1 לאפריל 2020.

בברכה,



ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים