



ירושלים, ח' אדר, תשע"ז

6 מרץ, 2017

**חוזר מס' ח-06-2530**

לכבוד  
**התאגידים הבנקאיים**

**הנדון: ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים**

(הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 401)

**מבוא**

1. ההוראה מגדירה כללים עבור התאגידים הבנקאיים במקרים של סגירה זמנית של סניפים ושינויים במועדי הפעילות. ההוראה תוקנה, בעקבות אסדרת נושא סגירה של סניף באופן קבוע בחוק הבנקאות (רישוי)(תיקון מס' 22), התשע"ו-2016 ובהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 400, המרחיבה את הדרישות החלות על התאגידים הבנקאיים במקרים אלו.
2. לאור האמור, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, תיקנתי הוראה זו.

**התיקונים להוראה**

3. סעיף 6(א) – הוחלפה הדרישה לפרסום אודות צמצום חד פעמי של שעות העבודה הרגילות של סניף ביום עסקים רגיל, מהודעה בעיתון יומי ובאמצעות רשות השידור, להודעה באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי ועל פתח הסניף.

**דברי הסבר**

לאור העובדה שהודעה מסוג זה שתימסר באמצעות עיתון יומי ובאמצעות רשות השידור איננה אפקטיבית, הוחלפו הדרכים למתן ההודעה לפרסום באתר התאגיד הבנקאי ועל פתח הסניף.

4. סעיף 6(ב) – הוחלפה הדרישה לפרסום אודות סגירה זמנית של סניף לתקופה מוגדרת מראש, מהודעה בעיתון יומי ובאמצעות רשות השידור או בשלושה עיתונים יומיים, להודעה באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי ועל פתח הסניף. בוטלה הדרישה להודיע על סגירה זמנית של סניף למפקח על הבנקים. נמחקה הדרישה להציע סניף אלטרנטיבי באותו הישוב כך שניתן להסתפק בחלופות אשר יאפשרו המשך מתן השירותים הבנקאיים ללקוחות הסניף המיועד להיסגר זמנית.

## **דברי הסבר**

לאור העובדה שהודעה מסוג זה שתימסר באמצעות עיתון יומי ובאמצעות רשות השידור או באמצעות שלושה עיתונים יומיים איננה אפקטיבית, הוחלפו הדרכים למתן ההודעה לפרסום באתר התאגיד הבנקאי ועל פתח הסניף.

כמו כן, בנוסף להפניית הלקוח לסניף אלטרנטיבי, חשובה הסבת תשומת לב הלקוחות ליכולתם לבצע פעולות בערוצים הישירים, כגון: ביצוע פעולות באמצעות מכונות השירות האוטומטיות בקרבת הסניף המדובר, אתר האינטרנט, המוקד הטלפוני, אפליקציות בסלולר.

5. סעיף 8 - נמחקו המילים "לסגור סניף או" בתחילת הסעיף.

## **דברי הסבר**

מילים אלו נמחקו בעקבות אסדרת נושא הסגירה הקבועה של סניפים בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 400, וכן בעקבות אסדרת הנושא הספציפי של הודעה ללקוחות על סגירת סניף במסגרת חוק הבנקאות (רישוי)(תיקון מס' 22), התשע"ו-2016.

6. סעיף 8(ב) – נוספו המילים "דרכים חלופיות לקבלת השירותים הבנקאיים במועדים בהם הסניף צפוי להיות סגור", ובמקביל נמחקו המילים "סניף אחר אליו יוכל להעביר את חשבונותיו ללא עמלת העברה".

## **דברי הסבר**

הואיל והשינוי בשעות פעילות הסניף הינו שינוי משמעותי, יש לוודא כי תינתן ללקוחות האפשרות לקבל שירות בדרכים חלופיות.

## **תחילה**

7. תחילתה של הוראה זו היא ביום פרסומה.

## **עדכון הקובץ**

8. מצ"ב דפי עדכון לקובץ הוראות ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

### להכניס עמוד

401-1-2 [3] (3/17)

### להוציא עמוד

401-1-2 [2] (12/95)

בכבוד רב,



ד"ר חדוזה בר

המפקחת על הבנקים

## ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים

### מבוא

1. החוזה שבין תאגיד בנקאי לבין לקוחו כולל תנאי מכללא, שמשרדי התאגיד יהיו פתוחים בכל הימים, למעט:
  - (א) חגים ומועדים רשמיים בישראל;
  - (ב) ימים אחרים שקיים לגביהם נוהג לסגור את משרדי התאגידים הבנקאיים.
2. מקובל ונהוג במערכת הבנקאות לסגור משרדים בפני לקוחות ב-1 בינואר לשם עריכת הדוח הכספי וביקורתו. התאגידים הבנקאיים נוהגים להודיע לציבור על סגירת משרדיהם ב-1 בינואר בעיתונות, באמצעי התקשורת האחרים ועל ידי הודעה בפתח משרדיהם. בנוהג זה, יחד עם מתן הודעה לציבור כאמור אין לראות בו הפרה של החוזה שבין התאגיד לבין לקוחותיו.
3. כמו כן קיים נוהג בבנקים לסגור משרדים בפורים ובט' באב. נוהג זה, יחד עם מתן הודעה לציבור, אין לראות בו הפרה של החוזה שבין התאגיד הבנקאי לבין לקוחותיו.

### סגירת משרדים

4. הודעות לציבור על סגירת תאגידים בנקאיים יכולות להינתן על ידי איגוד הבנקים או מטעם קבוצה של תאגידים בנקאיים או תאגיד בודד.
5. תאגיד בנקאי הסוגר משרדיו בימים שאינם ימי חג ומועד רשמיים ושלא בימים בהם קיים נוהג בנקאי של סגירה כאמור לעיל, מסתכן בהפרת חוזה עם לקוחותיו.
6. העקרונות שלעיל חלים על התאגיד הבנקאי והן על סניפיו. יחד עם זאת עשויים להיות מצבים בהם יחליט תאגיד בנקאי על צמצום שעות העבודה בסניף או על סגירתו הזמנית. בכדי להקטין משקלה של טענה אפשרית לנזקים מצד לקוחות, על התאגידים הבנקאיים לנהוג כדלקמן:
  - (א) במקרה של צמצום חד פעמי של שעות העבודה הרגילות של סניף ביום עסקים רגיל: הודעה מראש של יום עסקים אחד באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי ועל פתח הסניף.

- (ב) במקרה של סגירה זמנית של סניף לתקופה מוגדרת מראש: הודעה מראש של שלושה ימי עסקים לפחות, באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי ועל פתח הסניף. במסגרת ההודעה שלעיל יוצעו חלופות שיאפשרו המשך מתן השירותים הבנקאיים ללקוחות הסניף המיועד להיסגר זמנית.
7. העקרונות שלעיל אינם מתייחסים למקרים של כוח עליון, כגון סגירת סניף או סניפי התאגיד הבנקאי שלא ביוזמת ההנהלה ושלא היתה צפויה מראש.
8. החליט תאגיד בנקאי לשנות באופן משמעותי את שעות העבודה של הסניף בכך שיהיה סגור בשעות שנהג לתת שירותים לציבור, עליו לנהוג כדלקמן:
- (א) ימסור ללקוחות הסניף הודעה על השינויים לפחות 30 יום לפני מועד השינוי;
- (ב) יציע ללקוח דרכים חלופיות לקבלת השירותים הבנקאיים במועדים בהם הסניף צפוי להיות סגור;
- (ג) אם בעקבות השינוי מבקש הלקוח, תוך 60 יום, להפסיק לקבל שירותים מאותו בנק ולהעביר את חשבונותיו לבנק אחר, יציע הבנק לבצע את ההעברות ללא עמלה.

\* \* \*

<b>עדכונים</b>			
תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
28/3/76	חוזר מקורי		635
26/2/84	עדכון		1117
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1	----
12/95	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	2	----
6/3/17	עדכון	3	2530