



ירושלים, כ"ד בכסלו תשע"ו  
6 בדצמבר 2015  
15LM2180

לכבוד  
**התאגידים הבנקאיים – מנכ"לים**

**הנדון: סגירת סניפים וצמצום מספר עמדות הטלרים בבנקים –**  
**מתן מענה למגוון הלקוחות**

בשנים האחרונות חל שינוי בטעמי הציבור באופן צריכת השירותים הבנקאיים ומעבר משמעותי לשימוש באמצעים ישירים, כגון שימוש במכשירים למשיכת מזומן, במכונות להפקדת שיקים, פעילות באמצעות האינטרנט ושימוש באפליקציות בטלפון החכם. בעקבות השפעות אלו, אנו עדים להתרחבות תופעה, בחלק מהבנקים, של סגירת סניפים וצמצום עמדות הטלרים בסניפים, וכן להחלפת עמדות אלו במכשירים האוטומטיים.

יובהר, כי הפיקוח על הבנקים תומך במגמה של הגברת השימוש באמצעים ישירים וטכנולוגיים לצורך מתן שירותים בנקאיים, אשר מובילה להוזלה מיידית משמעותית של העלויות ללקוחות ולשיפור בשירות ובנוחות צריכת השירותים הבנקאיים לרוב ציבור לקוחות הבנקים. תהליך זה מהווה חלק ממגמה עולמית, במסגרתה הלקוחות עוברים להשתמש באמצעים הטכנולוגיים הרבים העומדים לרשותם, ובמקביל, כפועל יוצא מכך, הולך ופוחת הצורך שלהם להגיע לסניף הבנק לצורך ביצוע הפעולות הדרושות להם.

עם זאת, אנו מצפים שהבנקים הרלוונטיים יקדישו את התשומות הנדרשות לכך שהמהלך ייעשה תוך שימת דגש על מתן מענה הולם לאותם הלקוחות שמתקשים בהסתגלות לאמצעים הטכנולוגיים החדשים, ובכללם למגוון קבוצות הציבור הפונות לקבלת שירותים בנקאיים, ביניהן חלק מהקשישים.

לאור האמור לעיל, נבקשכם לגבש מדיניות סינוף לשנים הבאות, ומאותם בנקים שמתכננים לצמצם את מספר הסניפים והטלרים, לגבש לצד זה מדיניות אשר תיתן מענה ללקוחות המושפעים מסגירת הסניפים, וכן מענה לאלו המתקשים בהסתגלות לאמצעים הטכנולוגיים החדשים בין היתר כתוצאה מצמצום מספר עמדות הטלרים.

במסמך המדיניות הנכם נדרשים להתייחס, בין היתר, לסוגיות האלו: תכנית הסינוף של הבנק בשנים הקרובות ותכנית פריסת המכשירים האוטומטיים, ובנקים שבכוונתם לצמצם את מספר הסניפים והטלרים- התייחסות לתהליך הליווי של ציבור הלקוחות שפורט לעיל במעבר לשימוש באמצעים הישירים, פריסת המכשירים האוטומטיים לסוגיהם השונים, מגוון השירותים הבנקאיים הבסיסיים שיינתנו באמצעות מכשירים אלו (כגון פריסת מזומן, הפקדת מעות וכד'), עמלות הכרוכות בשימוש במכשירים אוטומטיים שאינם צמודים לסניף בנקאי, תגבור מוקדים, שימוש בסניפים ניידים או חלקיים, חינוך דיגיטלי וכן לפעולות שינקוט הבנק לצורך שמירת תמהיל השטרות במחזור ומתן מענה להחלפה של סדרת השטרות.

אבקשכם להעביר את מסמך המדיניות עד לתאריך 30.1.16 לידי עודדה פרץ, סגנית המפקחת על הבנקים.

בכבוד רב,



ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים