

הוראה 400 - סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר

מבוא

1. בשנים האחרונות אנו עדים בעולם וגם בישראל לשינוי בטעמי הציבור באופן צריכת השירותים הבנקאיים, לשימוש ההולך וגובר של הציבור באמצעים טכנולוגיים בתחום הבנקאות ולמעבר לבנקאות ישירה, ובמקביל להפחתת שיעורי ההגעה לסניף הבנק. השינויים הטכנולוגיים מאפשרים שיפור בשירות, בזמינות ובנוחות צריכת השירותים הבנקאיים לרוב ציבור לקוחות הבנקים, וכן להוזלה מידית של עלות השירות הבנקאי ללקוחות. על רקע השינוי בטעמי הציבור, ומתוך הצורך בהתייעלות, החליטו חלק מהתאגידים הבנקאים על צמצום מספר הסניפים, וכן על הפסקת שירותי הטלר בחלק מסניפיהם והחלפתם בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי. חרף היתרונות הטמונים במהלך זה עבור מרבית לקוחות המערכת הבנקאית, יש לוודא כי המהלך נעשה תוך ההתייחסות הנדרשת למגוון לקוחות המערכת הבנקאית וצרכיהם, ובכלל זה לקוחות אשר המעבר מעולם הבנקאות המסורתית, לעולם הבנקאות הישירה, מערים עליהם קשיים.

מטרת הוראה זו הינה להסדיר את הקווים המנחים לתאגידים הבנקאיים בעת קבלת החלטה על סגירת הסניפים או צמצום שירותי הטלר בסניפים, וכן את המעבר למתן שירותים בנקאיים באמצעים ישירים. זאת כדי להבטיח שהמהפכה הטכנולוגית, אשר הגיעה גם לפתחה של המערכת הבנקאית בישראל, תיעשה בצורה המיטבית ובאופן שנותן מענה לצרכיהם של הלקוחות השונים.

בהתאם לסמכות הקבועה בסעיף 28א לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן – החוק), סגירת סניף קבוע טעונה הסכמה של המפקח על הבנקים. עמדת המפקח נדרשת לאזן בין מגוון השיקולים השונים, ובהם תרומת הסניף לשירותים הניתנים ללקוחות התאגיד הבנקאי, להתפתחות עסקי התאגיד הבנקאי, וטובת הציבור, כמפורט בסעיף 29 לחוק. כמו כן, במסגרת השמירה על עניינם של הלקוחות נדרש להבטיח כי בעת סגירת סניפי בנק, יוצגו ללקוחות המערכת הבנקאית חלופות הולמות, כך שיוכלו להמשיך ולצרוך בנוחות את מגוון השירותים הבנקאיים, בין היתר, באמצעות: הפניית הלקוחות לסניף סמוך, השארת מכשירים אוטומטיים בסביבת הסניף שנסגר, פתיחת סניף נייד או סניף במתכונת חלקית שישרת את הלקוחות באזור בו נסגר הסניף, הדרכה וליווי של הלקוחות במעבר לבנקאות ישירה ועוד.

תחולה

2. הוראה זו לא תחול במקרים הבאים:

(א) סגירה זמנית של סניף או שינוי זמני במתכונת פעילותו (לעניין זה ראה הוראת ניהול בנקאי תקין 401).

(ב) במקרים של העתקת מיקום של סניף בטווח הנמוך מ- 500 מטר ממיקום הסניף המועתק (למשל: עקב סיום תקופת שכירות), לא יחול האמור בסעיפים 4 עד 17 להוראה זו.

(ג) סגירת סניף בקרות מצבי חירום (לעניין זה ראה הוראת ניהול בנקאי תקין 355). נבהיר כי, שינוי מתכונת פעילות הסניף מסניף מאויש למתחם הכולל עמדות אוטומטיות לשירות עצמי (להלן: "עמדות שירות") בלבד, תחשב בהוראה זו כסגירת סניף.

הגדרות

3. "סניף" - סניף קבוע כהגדרתו בסעיף 28א(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
- "שירותי טלר" - שירותי קופה ושירותי מזומנים הניתנים על ידי פקיד במסגרת פעילות הסניף, ובכלל זה שירותי משיכה, הפקדה ופריטת שטרות ומעות במט"י ובמט"ח.
- "שירותי בנקאות בתקשורת" - כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין 367 "בנקאות בתקשורת".

דירקטוריון

4. דירקטוריון התאגיד הבנקאי יודא כי עקרונותיו בנושא סינוף ומעבר לבנקאות ישירה יעוגנו במסגרת מסמך מדיניות ייעודי, וכי הם עולים בקנה אחד עם אסטרטגיית הבנק. בנוסף, יודא הדירקטוריון קיומם של תוכנית עבודה ונהלי עבודה התומכים ביישום מדיניות זו.
5. מדיניות התאגיד הבנקאי תתבסס על בחינת רוחב, אשר בנוסף להיבטי כדאיות כלכלית, תכלול גם את ההתייחסות לצרכי לקוחותיו ודפוסי השימוש שלהם בשירותים הבנקאיים, נתונים דמוגרפיים רלבנטיים, פריסה גיאוגרפית, ותבטיח מתן שירות הולם, יעיל ומהיר למגוון לקוחותיו.
6. הדירקטוריון יודא כי המדיניות כוללת, לכל הפחות, את הנושאים הבאים:
- (א) השיקולים המנחים בקבלת החלטה על סגירת סניף או ביטול שירותי טלר בסניף.
- (ב) האמצעים להבטחת המשכיות מתן מגוון השירותים הבנקאיים, כגון: העברת הלקוחות לסניף חלופי, הצבת עמדות שירות באזור הסניף הנסגר, הפעלת סניפים ניידיים או סניפים במתכונת חלקית, הרחבת מועדי הפעילות של סניפים קרובים בהם ניתנים שירותי טלר וכד'.
(ג) מדיניות פריסת המכשירים האוטומטיים למשיכת מזומנים (ATM) של התאגיד הבנקאי, לרבות התייחסות למדדי שימוש כמותיים, מספר מכשירים אוטומטיים בסניף, פריסה גיאוגרפית, תמחור, סוגי השירותים שניתנים במכשירים.
(ד) הסיוע שיועמד לרשות לקוחות במעבר לבנקאות דיגיטלית.
(ה) אופן מתן ההודעה ללקוחות הקבועים של הסניף, וללקוחות מזדמנים.

7. מדיניות זו ותוכנית העבודה הנגזרת ממנה ידונו ויאושרו על ידי דירקטוריון התאגיד הבנקאי אחת לשנתיים, ויועברו לפיקוח על הבנקים עד ליום 31 למרץ מידי שנתיים.

הנהלה בכירה

8. ההנהלה הבכירה תגבש ותטמיע את מדיניות הבנק בנושא סינוף וסגירת שירותי הטלר, וכן תגבש תוכנית עבודה ונהלי עבודה. ההנהלה הבכירה תוודא כי תוכנית העבודה ונהלי העבודה תומכים באופן יישום עקרונות המדיניות, ועולים בקנה אחד עם תוכנית העבודה הכוללת של הבנק.

ביצוע בדיקה מקדמית ושמירה על המשך מתן מגוון השירותים הבנקאיים

9. טרם קבלת החלטה על סגירת סניף או ביטול שירותי טלר בסניף, יבצע תאגיד בנקאי בדיקה מקדמית במסגרתה יבחן את דפוסי השימוש וצריכת השירותים הבנקאיים של לקוחות הסניף, ובכלל זה :

- (א) בחינת כמות הפעולות המתבצעות על ידי פקיד בסניף שסגירתו נבחנת.
- (ב) בחינת מאפייני הסניף ומיפוי כלל השירותים המוצעים בו ודפוסי השימוש בהם.
- (ג) בחינת ההשפעות הפוטנציאליות של השינוי על לקוחות הסניף, לרבות בחינת שיעור הלקוחות העשויים לעשות שימוש בשירותים הדיגיטליים מבין כלל לקוחות הסניף.
- (ד) בחינת יכולת הסניף, אליו יופנו לקוחות הסניף אשר סגירתו נבחנת, לתת להם שירות הולם.
- (ה) בדיקה האם הסניף, אותו שוקל התאגיד הבנקאי לסגור, מוזג בעבר עם סניף אחר, ואת משך הזמן שחלף ממועד המיזוג.

10. התאגיד הבנקאי יגבש תוכנית סדורה, המבוססת על ממצאי הבדיקה המקדמית ואשר תפרט את אופן המשך מתן השירותים הבנקאיים שניתנו טרם השינוי בדרכים חלופיות (להלן: "תוכנית להמשך מתן השירותים"), לרבות ההתייחסות לזמינות, לנגישות, ליעילות ולנוחות קבלתם עבור מגוון לקוחות הסניף, וייערך ליישום התוכנית עוד בטרם ביצוע השינוי כאמור.

11. ממצאי הבדיקה המקדמית והתוכנית להמשך מתן השירותים יהוו מצע לקבלת ההחלטה על סגירת הסניף או ביטול שירותי הטלר בסניף.

שמירה על תמהיל וכמות השטרות והמעות

12. בהתאם ובהמשך לאמור בסעיף 9 לעיל, תאגיד בנקאי יגדיר דרכים בהן ימשיך לספק ללקוחות הסניף הנסגר או הסניף בו הופסק מתן שירותי הטלר, את מגוון שירותי המטבע בהתאם לצרכי מגוון לקוחותיו, ובכלל זה שירותי משיכה, הפקדה ופריטת שטרות ומעות במט"י ובמט"ח.

13. תאגיד בנקאי יודא כי על אף סגירת הסניפים וצמצום שירותי הטלר, כמות השטרות והמעות המוצעת ללקוחותיו והתמהיל שלהם יישארו ברמה ההולמת את צרכי מגוון הלקוחות.

14. תאגיד בנקאי יודא זמינות שטרות בערכים נמוכים באמצעות המכשירים האוטומטיים למשיכת מזומנים (ATM).

סיוע אנושי ללקוחות וחינוך דיגיטלי

15. החליט תאגיד בנקאי על הפסקת שירותי הטלר בסניף והחלפתם בעמדות שירות :
 (א) יציב את עמדות השירות בסניף בטרם ביצוע השינוי, ויאפשר קבלת סיוע אנושי ייעודי בסניף, בכדי לסייע ללקוחות להסתגל לשינוי.
 (ב) ישיר את עובדי הסניף, ויעניק להם את הכלים והאמצעים לסיוע ללקוחות לשימוש באמצעים הישירים.

נאותות עמדות השירות והבקרה אחר תקינותן

16. תאגיד בנקאי יודא כי עמדות השירות ממוקמות באופן נאות, התואם לסוג ואופי השירותים הבנקאיים אותם הן מספקות, וכי השירותים הניתנים באמצעותן מסופקים ללקוחות בבטיחות, ביעילות ובנוחות, ותוך עמידה בחובת ההנגשה לאנשים עם מוגבלויות.

17. תאגיד בנקאי יגבש ויישם תהליכי עבודה סדורים למתן סיוע אנושי ללקוחות במידת הצורך ולטיפול ותמיכה במקרי תקלות במכונות השירות, הן כמענה ראשוני לפניית לקוח, והן באופן שוטף המבטיח תקינות ורצף הפעילות בעמדות השירות.

מתן הודעה מראש ללקוח על סגירת סניף או על סגירת שירותי הטלר

18. החליט תאגיד בנקאי על סגירת סניף או על סגירת שירותי הטלר בסניף, יודיע ללקוחותיו 60 יום, לכל הפחות, טרם מועד השינוי, באמצעים הבאים :
 (א) פרסום הודעה במקום בולט בכותלי הסניף.
 (ב) מתן הודעה בכתב ללקוחות הסניף הקבועים, בדרכים שבהן נוהג התאגיד הבנקאי למסור הודעות לאותם הלקוחות.

19. תאגיד בנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו, את המידע בדבר קיום או אי קיום שירותי טלר בכל אחד מסניפיו.

20. הודעת תאגיד בנקאי ללקוח בדבר סגירת סניף או הפסקת שירותי הטלר בסניף כאמור, תהיה מנוסחת באופן ברור וענייני, ותכלול, לכל הפחות, את המידע כדלקמן :
 (א) זהות ומיקום הסניף בו צפוי השינוי ומועד הסגירה המתוכנן.
 (ב) החלופות המוצעות ללקוחות הסניף להמשך קבלת השירותים הבנקאיים, ובכלל זה : זהות ומיקום הסניף אליו יועבר הלקוח כברירת מחדל במקרים של סגירת

הסניף, ויידועו לגבי האפשרות הניצבת בפניו להעביר את פעילותו לסניף אחר של התאגיד הבנקאי ללא צורך בהגעה פיזית לסניף.

- (ג) כתובת וטלפון בבנק לשאלות, בקשות ובירורים מול נציג אנושי בדבר השינוי.
 (ד) במידה וסגירת הסניף מצריכה החלפת אמצעי תשלום, יודיע תאגיד בנקאי ללקוח על הצורך בהחלפת אמצעי התשלום שבידו, ויבצע עבורו הנפקה אוטומטית. יש לפרט בהודעה ללקוח את דרכי ההתקשרות עם הבנק לצורך בירורים.
 (ה) הבהרה כי לא תגבה עמלה כלשהי הנגזרת מהעברת הפעילות לסניף או לבנק אחר וכי ההעברה הנה באחריות מלאה של הבנק.

הגשת בקשה לסגירת סניף לאישור המפקח על הבנקים

21. בהתאם לסמכות המפקח על הבנקים, מתוקף סעיף 28א לחוק, תאגיד בנקאי המבקש לסגור סניף קבוע, יגיש למפקח בקשה מנומקת בכתב. הבקשה תכלול, לכל הפחות, התייחסות לסעיפים המופיעים בתוספת א' להוראה, על מנת לאפשר למפקח לקבל החלטה מתוך ראיית מכלול השיקולים ותוך הבטחת שמירה על טובת הציבור.

* * *

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר מס'	עדכונים
09/01/2017	חוזר מקורי	1	2522	

תוספת א' – טופס בקשת בנק לסגירת סניף

תאגיד בנקאי המבקש לסגור סניף קבוע, יגיש למפקח, בהתאם לסעיף 28(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, בקשה מנומקת בכתב, כמפורט להלן.

במקרה של העתקת מיקום של סניף, בהתאם להיתר כללי - העתקת סניף בישראל, טופס הבקשה יכול את פרטי הסניף המועתק, כתובתו החדשה, המרחק בין הכתובות והסיבות להעתקת הסניף בלבד.

לכבוד

הפיקוח על הבנקים

יחידת האסדרה (בנק-לקוח)

שם הבנק:

תאריך:

טופס בקשת בנק לסגירת סניף

פרטי הסניף שהבנק מעוניין בסגירתו:

שם הסניף שצפוי להיסגר/להתמזג:

מספר הסניף:

כתובת הסניף:

ימי ושעות פעילות הסניף:

מועד הסגירה המתוכנן:

פרטי הסניף החלופי אליו יועברו לקוחות הסניף הנסגר:

שם הסניף החלופי

מספר הסניף החלופי

כתובת הסניף החלופי

ימי ושעות פעילות הסניף החלופי

מרחק הסניף החלופי מהסניף הנסגר

מאפייני לקוחות הסניף שהבנק מעוניין בסגירתו:

מיקוד פעילות הסניף (משכנתאות/קמעונאי/השקעות וכו')

סוג לקוחות (עסקי/מסחרי/קמעונאי/בנקאות פרטית/תושבי חוץ)

מספר לקוחות הסניף

התפלגות גילאי הלקוחות (עד 70, 70-80, מעל 80)

מספר הלקוחות שמנויים לשירותי בנקאות בתקשורת

מאפיינים ייחודיים נוספים של הסניף וסביבת פעילותו

(שירותים ייחודיים, מאפיינים דמוגרפים רלבנטיים וכו')

פירוט חלופות נוספות שיועמדו לרשות לקוחות הסניף עם סגירתו:

סניף נייד/חלקי (כולל תדירות, מועדי הגעה, שירותים שיינתנו)

הצבת עמדות שירות

(נא לתאר את השירותים שיינתנו באמצעות)

שירותי שליחות

אחר

פריסת מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומנים (ATM)

השארת מכשיר ATM הקיים בסביבת הסניף הנסגר

(יש לציין את סוג המכשיר, הפעולות המתאפשרות באמצעותו וכן

לציין, האם השארת העמדה קצובה בזמן)

הוספה של מכשירי ATM חדשים

(יש לציין כמות עמדות, מיקומן ומרחקן ממיקום הסניף שנסגר)

מצבת מכשירי ATM נוספים של הבנק באזור הסניף

(יש לציין כמות עמדות, מיקומן ומרחקן ממיקום הסניף שנסגר)

עמידה במדיניות הבנק בנושא סגירת סניפים :

עמידה בתוכנית העבודה בנושא סינוף שנשלחה לפיקוח על

הבנקים לפי דרישת הוראה זו:

שיקולים הבנק בסגירת הסניף :

חתימת הגורמים המאשרים :

(נא לציין בסמוך לחתימה, שמות ותפקיד אירגוני)

אנשי קשר לבירורים והבהרות:

(כולל מספרי טלפון, e-mail)

יובהר, כי לא תבחן בקשה לסגירת סניף, אליה לא יצורפו הנתונים האמורים בטופס הבקשה.