

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.

מתן שירות בסניפים

9. תאגיד בנקאי לא ימנע מלקוחות להיכנס לסניף ולקבל בו שירות מקצועי בשעות הפעילות, וזאת גם אם לא תיאמו תור מראש.

* * *

עדכונים

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
26/03/23	עדכון	4	2744