

ירושלים, י"ט באב תשפ"ב
16 באוגוסט 2022
22LM4542

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

לכבוד

מנכ"לי הבנקים

שלום רב,

הנדון: פתיחת חשבון לעולים חדשים וקבלת כספים מרוסיה באמצעות המערכת הבנקאית בישראל

1. בימים אלו עומדים התאגידיים הבנקאיים בישראל באתגרים בקשר עם איזון בין שתי חובות רגולטוריות המוטלות עליהם: מחד גיסא ניהול הסיכונים לנוכח החשיפה המשמעותית להפרה או עקיפה של משטרי הסנקציות הבינלאומיות ומאידך גיסא חובת מתן שירות ללקוחות. ברקע הדברים, יש להדגיש את תפקידה המשמעותי של המערכת הבנקאית במתן גישה לשירותים פיננסיים לעולים חדשים, בין היתר כחלק מההעברה של מרכז חייהם לישראל.
2. במכתבי מיום 8 ביוני 2022, התייחסתי לסיכונים הכרוכים בהתקשרות עם גורמים מוכרזים ברשימות סנקציות בין-לאומיות וברשימות סנקציות לאומיות של מדינות זרות. בסעיף 5 למכתב צוין שעל הצעדים שיינקטו מול לקוחות התאגידיים הבנקאיים לצורך יישום האמור במכתב, להיעשות בהתאם לחובות התאגידיים הבנקאיים כלפי הלקוחות, ובין היתר בהתחשב בנסיבות ובאופי הפעולה.
3. על רקע מידע שהועבר לבנק ישראל, ובכלל זאת פניות ציבור שהתקבלו, בדבר הקושי בביצוע העברות כספים לישראל והפקדתם במערכת הבנקאית, מצאתי לנכון להדגיש שהפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות גבוהה למתן שירות מיטבי לאוכלוסיית העולים החדשים באמצעות המערכת הבנקאית בישראל.
לאור האמור, הפיקוח על הבנקים מצפה כי התאגידיים הבנקאיים יפעלו כלהלן:
 - 3.1 יתנהלו ברגישות גבוהה למצב בו נמצאים עולים חדשים בקשר עם פתיחת חשבונות וניהולם, לרבות לעניין העברות כספים והפקדתם במערכת הבנקאית, וזאת בכפוף למסגרת החוקית והרגולטורית הרלוונטית ובעיקר בתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור ובתחום ניהול הסיכונים.
 - 3.2 מפניות שהתקבלו עלו טענות בדבר חוסר אחידות בין סניפי בנק שונים בכל הנוגע לתהליכי העבודה בקשר עם הפעילות מול העולים החדשים, ובכלל זאת משך הזמן שנדרש לטיפול בפתיחת חשבונות וביצוע פעולות שונות. מצופה מהבנקים לוודא שהסניפים השונים יתנו מענה אחיד ומהיר, ככל הניתן, לצרכי העולים החדשים.
 - 3.3 יפעלו להנגשה בשפה הרוסית של השירותים הבנקאיים הבסיסיים בערוצי הפעילות השונים. בהקשר זה, נפנה להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 406 העוסקת במתן שירותים בנקאיים לעולים חדשים שקובעת כי עובדי התאגידיים הבנקאיים נדרשים

למתן הסבר מפורט ככל האפשר על משמעות הפעולה אותה מבקשים העולים
החדשים לבצע בתאגיד הבנקאי, ולמסירת חוברת הסברה בשפתו של העולה. רצוי
כי מידע כאמור יפורסם גם באתר התאגיד הבנקאי באופן שיהיה נגיש לאוכלוסיית
העולים.

בברכה,



יאיר אבידן
המפקח על הבנקים