



בנק ישראל
המפקחת על הבנקים

ירושלים, י"ט באדר א' תשע"ו

28 בפברואר 2016

חוזר מס' ח - 06 - 2494

(r1609204)

לכבוד
התאגידים הבנקאיים
לידי: המנהל הכללי

בוטל

בתאריך 6/10/26 בעקבות פרסום מדיניות היתרים לפתיחת סניפים ולמתן שירותים בנקאיים

א.ג.נ.,

הנדון: היתר לפתיחת סניפים חלקיים וניידים

בשנים האחרונות חל שינוי בטעמי הציבור באופן צריכת השירותים הבנקאיים ומעבר משמעותי לשימוש באמצעים ישירים. חלק הולך וגדל מהלקוחות עוברים לבצע פעולות בנקאיות באמצעים הישירים, כגון במכשירים האוטומטיים, באינטרנט, באפליקציות שבטלפונים הניידים ובאמצעות המוקדים הטלפוניים, ובמקביל אותם לקוחות מצמצמים את הגעתם לסניפים. כתוצאה, אנו עדים להתרחבות תופעה, בחלק מהבנקים, של סגירת סניפים וצמצום עמדות הטלרים בסניפים, וכן להחלפת עמדות אלו במכשירים האוטומטיים.

כפי שכבר הובהר במכתבינו מיום 6.12.2015, הפיקוח על הבנקים תומך במגמה של הגברת השימוש באמצעים ישירים וטכנולוגיים לצורך מתן שירותים בנקאיים, אשר מובילה להוזלה מידית משמעותית של העלויות ללקוחות ולשיפור בשירות ופיקוח 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, הדגשנו שאנו מצפים שהבנקים יתנו מענה הולם לאותם הלקוחות המעדיפים קבלת שירותים בנקאיים בערוצים המסורתיים על פני שימוש באמצעים טכנולוגיים, ביניהם חלק מהקשישים.

על מנת לאפשר לבנקים לתת מענה ללקוחות כאמור, ולאפשר נגישות רבה יותר לשירותים הבנקאיים לכלל האוכלוסייה, לרבות ביישובים המרוחקים מהסניפים הרגילים של הבנקים, ואשר אין בהם בהכרח כדאיות כלכלית לפתיחת סניף רגיל, גובשה מתכונת ההיתר המצ"ב, אשר מאפשרת לבנקים פתיחת סניפים חלקיים באתרים שונים, אשר ניתן יהיה להפעילם אף באמצעות סניף נייד, והכל בכפוף לתנאי ההיתר.

בנוסף לנגישות הגבוהה יותר שסניף חלקי ייצור, וההשפעה החיובית על היעילות - כאשר אין הצדקה כלכלית לפתיחת סניף מלא, מתכונת הפעילות האמורה צפויה גם לתמוך בהגברת התחרות במערכת הבנקאית, לאור היתרון שהמנגנון יכול לספק לבנקים הקטנים יותר, שלהם פריסת סניפים מצומצמת.

בנק המבקש לפעול בהתאם למתכונת ההיתר יפנה בכתב ליחידת הרישוי בפיקוח על הבנקים בבקשה לקבלת היתר כאמור, וזאת לאחר שיקיים דיון במדיניות לעניין הפעלת סניפים כאמור בדירקטוריון הבנק. מסמך המדיניות לעניין זה יתייחס, בין השאר, לנושאים אלה:

1. זיהוי והערכת הסיכונים הנגזרים מהמאפיינים הייחודיים של סניף חלקי או נייד - לרבות אלו הנוגעים לאבטחת מידע, אמצעי זיהוי של עובדי הסניף, וחיסיון המידע המועבר בתקשורת - והגדרת בקורות נאותות להפחתת סיכונים אלו.
2. הבטחת תנאים נאותים להתנהלות הפעילות הבנקאית, לרבות גילוי נאות בנוגע לשירותים הבנקאיים. יובהר, כי על הבנק לעמוד בכל הוראות הדין, לרבות בתחום בנק-לקוח.

בכבוד רב,

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים