

ירושלים, י"א בשבט תשפ"ג
2 בפברואר 2023
23LM4780

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

לכבוד

מנכ"ל התאגידים הבנקאיים

שלום רב,

הנדון: מתן שירות ללקוחות המערכת הבנקאית בישראל ברקע המלחמה בין רוסיה לאוקראינה

1. המלחמה בין רוסיה לאוקראינה הביאה לעלייה נרחבת של עולים חדשים המבקשים להעביר את מרכז חייהם לישראל. משטרי הסנקציות המונהגים בידי מדינות זרות וארגונים בינלאומיים בעקבות המלחמה, וכנגזרת מכך - המדיניות והנהלים שנקבעו על ידי התאגידים הבנקאיים באשר לאופן בו ייעשה שימוש ברשימות הסנקציות - משפיעים על מתן השירותים הבנקאיים הניתנים ללקוחות המערכת הבנקאית, ובכלל זאת על פתיחת חשבונות וביצוע העברות כספים.
2. בשל הימשכותה של המלחמה, ובהמשך למכתבי בנושא "סיכונים הכרוכים בהתקשרות עם גורמים מוכרזים ברשימות סנקציות בין-לאומיות וברשימת סנקציות לאומיות של מדינות זרות" מיום 8 ביוני 2022 ומכתבי בנושא "פתיחת חשבון לעולים חדשים וקבלת כספים מרוסיה באמצעות המערכת הבנקאית בישראל" מיום 16 באוגוסט 2022, אני מוצא לנכון לשוב ולהדגיש, כי התאגידים הבנקאיים נדרשים להמשיך ולהתנהל ברגישות גבוהה למצב בו נמצאים העולים החדשים. זאת תוך איזון בין הצורך לנהל את הסיכונים לנוכח החשיפה לניצולם לשם הפרה או עקיפה של משטרי הסנקציות הבינלאומיות, לבין הציפייה למתן שירות מיטבי ללקוחות. בהקשר זה אדגיש, שככלל אין לנהל סיכונים באמצעות הימנעות גורפת ממתן שירותים.
3. לאחרונה התקבלו בפיקוח על הבנקים פניות מארגונים חברתיים ומלקוחות המערכת הבנקאית בהן עלו טענות בדבר חוסר בהנגשת השירותים הבנקאיים בשפה הרוסית והאוקראינית, והקושי בקרב העולים החדשים לפתוח חשבון עובר ושב ולנהל את פעילותם הבנקאית במערכת הבנקאית בישראל. לנוכח האמור, נדרש כי המערכת הבנקאית תנקוט באמצעים בהתאם לצרכי הלקוחות ביחס להנגשת המידע בשפות אלו ולגישה של הלקוחות לקבלת שירותים בנקאיים בסניפי התאגיד הבנקאי. בעניין זה, נבקש לשוב ולהסב את תשומת ליבכם להנחיות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 406 שעניינה "שירותים בנקאיים לעולים חדשים". בהתאם, נדרשים התאגידים הבנקאיים לפעול למתן הסבר מפורט ללקוחות לשם הנגשת השירותים, בהתאם לנסיבות העניין ולאופי השירות המבוקש.
4. עוד נטען, כי לקוחות רבים המבקשים להעביר כספים ממדינות הנמצאות תחת משטרי הסנקציות למערכת הבנקאית בישראל או להעביר כספים מישראל לבנקים במדינות אלה,

נתקלים לעיתים בסירוב לא מנומק מצד התאגידים הבנקאיים לביצוע העברת הכספים, וזאת גם בנסיבות בהן העברת הכספים מתבצעת על ידי גוף פיננסי שאינו כלול ברשימת הסנקציות. העדר ההנמקה יוצר אצל הלקוחות תחושה קשה של חוסר אונים וחוסר יכולת להתמודד עם ההחלטה של הבנק. ככל שבקשת הלקוח מסורבת, נדרש התאגיד הבנקאי לנמק באופן מפורט ובהיר את הנימוקים לסירוב, וזאת בהתבסס על חובת האמון הבנקאית וחובת תום הלב כלפי לקוחותיו ובכפוף לאיסורים הקבועים בדין לגילוי המידע. בהתייחס לבקשת לקוחות להעברת כספים באמצעות גוף שלא מופיע ברשימת הגופים שהוטלו עליהם סנקציות, אבקש להבהיר כי יש לבחון את ביצוע הבקשה בהתאם לנסיבות העניין ולמהותה.

5. זאת ועוד, מהמידע שהתקבל בפיקוח על הבנקים עלה, כי ישנה חוסר אחידות בקרב סניפים שונים של אותו תאגיד בנקאי באשר למסמכים הנדרשים לשם בחינת בקשת עולים חדשים לפתיחת חשבון. בהקשר לכך יובהר, כי על התאגידים הבנקאיים להגדיר את רשימת המסמכים הנדרשים לשם בחינת בקשת עולה חדש לפתיחת חשבון. ככל שהבקשה מסורבת נדרש התאגיד למסור ללקוח בכתב את הטעמים לסירוב, בכפוף לכל דין. דרישות אלה הן פועל יוצא של סעיפים 6(ד) ו-7(א) להוראת ניהול בנקאי 422 בנושא "פתיחת חשבון עו"ש ביתרת זכות וניהול".

6. בנוסף, אבקש להזכירכם כי בהתאם לסעיף 3(א)1 לצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001, ניתן לראות כתעודת זהות גם תעודת עולה עד 30 ימים מיום הנפקתה, וזאת לעניין זיהוי ורישום פרטי זיהוי של לקוח. יצוין כי אין באמור כדי לגרוע מזכותו של הבנק לדרוש כי הלקוח ימציא תעודת זהות לאחר פתיחת החשבון, זאת כחלק מתהליך ניהול הסיכונים של הבנק ומחובות הבנק לבצע סקירות, באופן שוטף או בעת ביצוע עסקאות משמעותיות, כדי להבטיח קיומו של מידע מתאים ומעודכן בדבר זהות הלקוח.¹

7. שומה עלינו לעשות כל שנדרש וניתן ולפעול ברגישות המתחייבת, בכדי להקל על אוכלוסייה זו ולו במעט את תהליך העלייה והקליטה בארץ. אבקשכם להביא דבר מכתב זה לידיעת כל הנוגעים בדבר, לרבות העובדים במערך הסניפים.

בברכה,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

¹ ראו לעניין זה מכתבה של סגנית המפקחת על הבנקים מיום 22 במרץ 2018 בנושא "פתיחת חשבון לעולה חדש".