

המפקח על הבנקים

ו' אב תש"ף | 27.07.2020

20LM3296

לכבוד

התאגידים הבנקאייםוחברות כרטיסי האשראי**הנדון: ביצוע פעולות בנקאיות מרחוק בתקופת משבר נגיף הקורונה ובעתות שגרה**

בשנים האחרונות, אנו עדים לגידול מתמיד שחל במגוון השירותים הבנקאיים המוצעים ללקוחות מבלי שהם נדרשים להגיע לסניפי הבנקים, וכן לשינוי בטעמי הציבור, המובילים לעלייה בכמות הפעולות הבנקאיות המבוצעות על ידם מרחוק. הפיקוח על הבנקים פועל באופן שוטף בכדי לאפשר התפתחות זו ומעודד אותה, מתוך הבנה שזו משפרת את השירות שניתן ללקוחות המערכת הבנקאית. במהלך משבר הקורונה הפוקד אותנו, חשיבות היכולת לבצע פעילות בנקאית מרחוק קיבלה משנה תוקף, שכן הדבר מאפשר המשכיות במתן שירותים בנקאיים שוטפים, תוך שמירה על בריאות הלקוחות ובריאות עובדי המערכת הבנקאית.

בהתאם, אחד הפתרונות שקידם הפיקוח בעת האחרונה נוגע להנפקת כרטיס דביט ללקוחות שאין ברשותם אמצעי תשלום אחר, אשר מאפשר ביצוע עסקאות טלפוניות ואינטרנטיות ומשיכת כסף מזומן, ללא צורך בהגעה לסניפי הבנקים. על מנת לעודד את השימוש בכרטיסי דביט כאמור, קידם הפיקוח מתווים מוסכמים עם המערכת הבנקאית שהרחיבו את תפוצת הכרטיסים, ופעל להסרת חסמים רגולטוריים שמנעו זאת ולעידוד לקוחות להצטרף לשירותים מקוונים מרחוק.

זאת ועוד, כידוע, חשבון עובר ושב הוא שירות חיוני לציבור. על כן, נקבע בסעיף 2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, כי תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר לפתיחת חשבון עובר ושב במטבע ישראלי ולניהולו, בתנאים המפורטים בסעיף. הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 422 המשיכה וקבעה, כי תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר לבקשת לקוח לנהל את חשבונו, בין היתר, באמצעי תשלום מסוג כרטיס לחיוב מידי (דביט), וכן כי תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר לבקשת לקוח לבצע פעולות בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת.

על רקע כל אלה, אני מוצא לנכון להדגיש בפניכם את החשיבות והצורך לתת מענה לביצוע פעולות מרחוק גם לאוכלוסיות אשר לגביהן ישנם חסמים מסוימים, כדוגמת לקוחות פושטי רגל, לקוחות בהליכי חדלות פירעון, אפוטרופוסים ואנשים שמונו להם אפוטרופוסים. מענה זה, ראוי שיינתן בהתאם להוראות החוק ולהוראת נב"ת 422, וכן בהתאם לניירות העמדה של משרד האפוטרופוס הכללי ומסמך ההבנות הוולונטרי בנושא חשבונות אפוטרופוסות, אשר מציינים את הדגשים שלהלן:

1. **הנפקת כרטיסי חיוב לאפוטרופוס ולאדם שמונה לו אפוטרופוס¹** - הנפקת כרטיסי חיוב תסייע לאוכלוסייה זו בהתנהלותה בחשבונות אפוטרופסות, ובפרט בימים אלו. ההנפקה תתבצע כמובן, במקרים המתאימים, וזאת מבלי לגרוע משיקול דעתו הפרטני של הבנק בהנפקת כרטיסי חיוב בחשבון אפוטרופסות מסוים, בהתאם לנסיבות העניין.
 2. **הנפקת כרטיסי דביט וביצוע פעולות בערוצים ישירים ע"י לקוחות פרטיים המצויים בהליכי פשיטת רגל ובהליכי חדלות פירעון²** - בעקבות פניית הפיקוח על הבנקים לאפוטרופוסה הכללית והכונסת הרשמית, התקבלה עמדת המשנה לכונסת הנכסים הרשמית, לפיה התאגידים הבנקאיים רשאים להנפיק כרטיסי חיוב מידי ללקוחותיהם המצויים בהליכי פשיטת רגל ובהליכי חדלות פירעון, וזאת ללא צורך באישור פרטני של הנאמן בכל הליך והליך, וללא צורך בהגעת הלקוחות לסניפי הבנקים. עוד הבהיר, כי גם לעניין צירוף לקוחות לשירות ביצוע פעולות בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת, ניתנת הרשאה גורפת מטעם, כך שלא נדרש אישור פרטני של כל נאמן לצורך כך. נציין כי הוא הבהיר, שעמדה זאת עומדת בעינה גם לימי שגרה.
 3. **ניהול חשבונות אפוטרופסות³** - הקלה על ההתמודדות הפיננסית של אנשים שמונה להם אפוטרופוס ושל האפוטרופוסים שמונו להם, וזאת לנוכח הרגישות המיוחדת של אוכלוסיית לקוחות זו והקשיים בהם הם נתקלים במסגרת פתיחה וניהול של חשבונות אפוטרופסות. מטרת המסמך היא להגן על האינטרסים של אנשים שמונה להם אפוטרופוס, ולאפשר להם שקיפות לגבי חשבונותיהם ופעילות בהתאם ליכולותיהם. מטרה נוספת היא לסייע לאפוטרופוסים בביצוע תפקידם ולהבהיר את הדרישות והמגבלות בהתנהלות בחשבונות אפוטרופסות.
- כאמור, הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לשיפור מתמיד בהתנהלותה של המערכת הבנקאית מול לקוחותיה, לרבות מול קבוצות האוכלוסייה האמורות, במתן אפשרויות לפעילות מרחוק, אשר חשיבותן מתגברת במיוחד בתקופה זו של משבר נגיף הקורונה. מכיוון שכך, ולאור חשיבות הנגשת השירותים הפיננסיים וביצוע מהלכים מתאימים להכלה פיננסית, אבקש את תשומת ליבכם ופעילותכם בנושא.

בכבוד רב,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

¹ עמדת האפוטרופוסה הכללית מיום 7.6.2020 בנושא 'כרטיסי חיוב בחשבונות אפוטרופסות'.
<https://www.gov.il/he/Departments/policies/8720-position-paper>

² עמדת המשנה לכונסת הרשמית מיום 24.3.2020 בנושא 'העברת לקוחות פרטיים המצויים בהליכי פשיטת רגל ובהליכי חדלות פירעון לביצוע פעולות בערוצים ישירים מול הבנקים ולהנפקת כרטיסי דביט עבורם'.
<https://www.gov.il/he/departments/news/26-03-2020>

³ מסמך ההבנות הוולונטרי בנושא 'חשבונות אפוטרופסות' שגובש בשיתוף איגוד הבנקים ובנק ישראל – המסמך פורסם באתר האפוטרופוס הכללי https://www.gov.il/he/departments/policies/1_guardian_accounts