

ח' סיון תשפ"ה

04 יוני 2025

חוזר מס' X – XXX-XXX

לכבוד

התאגידים הבנקאיים ונותני שירותי התשלום היציבותיים

הערות לטייטת ההוראה יש לשלוח לתיבת המייל:

[Prudential@boi.org.il](mailto:Prudential@boi.org.il)

**הנדון: מתן שירותים ללקוחות ברקע משטרי סנקציות**

(הוראת ניהול בנקאי תקין מס' XXX)

**מבוא**

1. בשנים האחרונות גובר השימוש בסנקציות כלכליות מסוגים שונים, ככלי אכיפה משפטי המופעל למגוון מטרות, ומהווה מנוף לחץ והרתעה בזירה הבין-לאומית. משטרי סנקציות, המונהגים בידי מדינות זרות וארגונים בין-לאומיים שונים, הם משטרים מורכבים מבחינת מהות הסנקציות ובעלי השלכות שונות, בין היתר על יחידים, על גורמים עסקיים ועל גופים פיננסיים שונים.
2. עקיפה של משטרי סנקציות זרים באמצעות המערכת הבנקאית הישראלית, חושפת את התאגידים הבנקאיים לסיכונים שונים שאותם הם נדרשים לנהל, וביניהם, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין. ניהול סיכונים זה משפיע על היחסים שבין התאגיד הבנקאי ללקוח.
3. הואיל והפיקוח על הבנקים מבקש להבטיח כי לצד ניהול סיכונים אפקטיבי, יינתן שירות בנקאי הולם ללקוחות המושפעים ממשטרי הסנקציות, מצאתי לנכון להסדיר בהוראה זו את החובות המוטלות על התאגידים הבנקאיים בכל הנוגע לניהול הסיכונים ולמתן שירות בנקאי ללקוחות.
4. אין בהוראה זו כדי לגרוע מכל חובה אחרת שחלה על התאגיד על-פי דין בקשר לניהול הסיכונים ולמתן השירות ללקוחות, ובכלל זאת הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 310 בנושא "ניהול סיכונים"; חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019; הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 422 בנושא "פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו"; הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 432 בנושא "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח" והוראת ניהול בנקאי תקין מס' 501 בנושא "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות".

### עיקרי ההוראה

#### **מדיניות ניהול סיכונים ומתן שירות בנקאי ללקוחות (סעיפים 8-9)**

5. סעיפים 8-9 להוראה קובעים חובות בקשר לקביעת מדיניות ונהלים לעניין האופן שבו ייעשה שימוש ברשימות סנקציות, תוך הערכת הסיכונים בהפרה של הסנקציות או ניצול לרעה של תאגיד בנקאי לצורך עקיפה של סנקציות. בקביעת המדיניות על התאגידים הבנקאיים להתייחס גם לחובות בקשר למתן שירותים ללקוחות בנוסף לנושא ניהול הסיכונים.
6. בעת קביעת מדיניות זו, על התאגידים הבנקאיים להבטיח כי עומדת לרשותם המומחיות הנדרשת להערכת הסיכונים הנובעים מרשימות הסנקציות השונות.

#### **דברי הסבר**

היות וניצולה של המערכת הבנקאית לצורך עקיפה של משטרי סנקציות שהוטלו על ידי מדינות זרות וארגונים בין-לאומיים חושף את התאגידים הבנקאיים לסיכונים משמעותיים וביניהם, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין, על התאגידים הבנקאיים להעריך את הסיכונים הכרוכים בהפרה או עקיפה של רשימות סנקציות שונות, ובהתאם לקבוע מדיניות ונהלים בקשר לאופן שבו ייעשה שימוש ברשימות הסנקציות ולמתן שירותים בקשר עם גורמים מוכרזים ברשימות כאמור, וזאת כחלק מתהליכי ניהול הסיכונים המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 310 בנושא "ניהול סיכונים". בעת גיבוש מדיניות זו, על התאגידים הבנקאיים לוודא כי הם מחזיקים במומחיות הנדרשת להערכת הסיכונים הנובעים מרשימות הסנקציות, וזאת לרבות בדרך של שימוש במומחים חיצוניים ככל שנדרש. יובהר, כי אין באמור כדי לגרוע מחובות הבנק בקשר לקביעת מדיניות ונהלים לעניין אופן השימוש ברשימות של ארגונים ופעילי טרור, או ברשימות בינלאומיות של גורמים מוכרזים כמסייעים לתכנית הגרעין של איראן כפי שמפורסמות על ידי מטה הסנקציות במשרד האוצר, כאמור בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 בנושא "ניהול סיכוני איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור".

על התאגידים הבנקאיים להתייחס בקביעת המדיניות והנהלים כאמור, גם להיבטי מתן השירותים ללקוחות.

#### **חובות בקשר למתן שירותים ללקוחות (סעיפים 10-11)**

7. סעיף 10 להוראה, מבהיר כי לנוכח הוראות סעיף 2 לחוק הבנקאות (שירות לקוח), התשמ"א-1981, אין לנהל את הסיכונים הנובעים ממשטרי סנקציות בדרך של הימנעות גורפת מראש ממתן השירותים ללקוחות המושפעים מהם.
8. סעיף 11 להוראה, קובע חובות שמטרתן להבטיח מתן שירות הולם ללקוחות, ובזה נקבע כי במקרים בהם החליט התאגיד הבנקאי על הגבלת פעילותו הפיננסית של הלקוח כחלק מיישום מדיניות ניהול הסיכונים, על התאגיד הבנקאי למסור ללקוח בכתב את החלטתו, בהקדם האפשרי, תוך פירוט הנימוקים להחלטה זו, בכפוף לכל דין. כמו כן, היה ותאגיד בנקאי התנה את מתן השירות או את ביצוע הפעולה בהמצאת מסמכים או בקבלת הבהרות, יקפיד אם אלו

נחוצים ויפרט אותם במסגרת ההחלטה. עוד במסגרת זו, על התאגיד הבנקאי לפרט ללקוח את ערוצי השירות הזמינים לרשותו, וכן, וככל שהוגבלה פעילותו הפיננסית של הלקוח, להציג את סוגי הפעולות אותם רשאי הלקוח לבצע.

### דברי הסבר

מובהר כי אין לנהל את הסיכונים הנובעים ממשטרי סנקציות בדרך של הימנעות גורפת מראש ממתן השירותים ללקוחות המושפעים מהם. הצעדים שיינקטו מול לקוחות התאגידים הבנקאיים כאמור כחלק מיישום מדיניות ניהול הסיכונים שתיקבע, ייעשו בשים לב לחובות התאגידים הבנקאיים כלפי לקוחותיהם על פי דין, ובין היתר, בהתחשב בנסיבות ובמהות השירות המבוקש.

ככל שתאגיד בנקאי החליט על הגבלת פעילותו הפיננסית של לקוח מסוים, או לסרב לבקשת לקוח לבצע פעולה מסוימת, כחלק מיישום מדיניות ניהול סיכונים שנקבעה בהתאם להוראה, נדרש התאגיד הבנקאי, בכפוף לאיסורים הקבועים בדין לגילוי מידע, למסור ללקוח בכתב את החלטתו, תוך פירוט הנימוקים להחלטתו, מוקדם ככל הניתן. בעניין זה, היה ותאגיד בנקאי התנה את מתן השירות או את ביצוע הפעולה בהמצאת מסמכים או בקבלת הבהרות מצד הלקוח, יפרט את דרישותיו המלאות מהלקוח במסגרת ההחלטה, באופן ברור ונהיר. נוסף על כך, על התאגיד הבנקאי להציג ללקוח את ערוצי השירות הזמינים לרשותו, וכן, וככל שהוגבלה פעילותו הפיננסית של הלקוח, להציג את סוגי הפעולות אותם רשאי הלקוח לבצע. בעניין זה, נזכיר כי בהתאם לסעיף 11(5) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 422 בנושא "פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול חשבון", היה ותאגיד בנקאי לא אפשר ללקוח מסוים לעשות שימוש בערוץ בנקאות בתקשורת, המוצע לכלל לקוחות התאגיד הבנקאי, על התאגיד הבנקאי לתת ללקוח חלופה הולמת לביצוע הפעולות מרחוק, בכפוף למדיניות ניהול הסיכונים. יובהר, כי החובות שנקבעו בסעיף זה, אינן גורעות מכל חובה אחרת מכח כל דין, ובזה חוק שירותי תשלום, הוראות ניהול בנקי תקין מס' 422, 432 ו-501.

בעניין זה נזכיר כי הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 501 בנושא "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות", קובעת עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות, וביניהם – מתן שירות נאות ההולם את צרכי הלקוחות, וזאת באופן ברור, מקצועי, מהיר ומועיל. בהתאם, נדרשים התאגידים הבנקאיים כי לגבי מתן שירות ותמיכה ללקוחות המושפעים ממשטרי הסנקציות, יינתן ללקוחות מענה מהיר ובהיר, ככל הניתן, לגבי אופן ניהול החשבון, המגבלות החלות עליו, ככל שישנן, והאפשרות לתת שירותים פיננסיים שונים בהתאם לצרכי הלקוחות לאור השפעתם האפשרית של משטרי הסנקציות על הפעילות הפיננסית של הלקוחות. יובהר כי לעניין זה, תאגיד בנקאי רשאי לראות את אוכלוסיות הלקוחות המושפעים ממשטרי הסנקציות השונים, כקבוצת אוכלוסייה נפרדת לעניין סעיף 24 להוראה 501, לפי העניין.

### סירוב סביר (סעיף 12)

9. סעיף 12 להוראה, קובע כי סירוב לתת שירות ללקוח, ובכלל זאת סירוב להתקשר בהסכם או הפסקת התקשרות, בשל יישום מדיניות ניהול סיכונים בקשר לשימוש ברשימות סנקציות שנקבעה בהתאם להוראה זו, לא ייחשב סירוב בלתי סביר למתן שירות לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981.

### דברי הסבר

לנוכח הסיכונים להם חשופים התאגידיים הבנקאיים אגב רשימות הסנקציות, ובהם סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין, היה ותאגיד בנקאי סירב למתן שירות ללקוח בשל יישום מדיניות ניהול סיכונים בקשר לרשימות סנקציות בהתאם להוראה זו, האמור לא ייחשב סירוב בלתי סביר למתן השירות לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח).

### עדכון הקובץ

10. מצ"ב דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

להכניס עמוד	להוציא עמוד
	---

בכבוד רב,

דניאל חחיאשולי

המפקח על הבנקים

## הוראה XXX – מתן שירותים ללקוחות ברקע משטרי סנקציות

### מבוא

1. בהתאם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, על תאגיד בנקאי לאפשר לכל לקוח לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות ולנהלו ובלבד שלא קיימת סיבה סבירה לאי מתן השירות.
2. בשנים האחרונות גובר השימוש של מדינות וארגונים בין-לאומיים בסנקציות כלכליות מסוגים שונים, ככלי אכיפה משפטי בזירה הבין-לאומית.
3. עקיפה של משטרי סנקציות זרים באמצעות המערכת הבנקאית הישראלית, חושפת את המערכת הבנקאית לסיכונים שונים שאותם הם נדרשים לנהל, וביניהם, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין. ניהול סיכונים זה משפיע על היחסים שבין התאגיד הבנקאי ללקוח.
4. נוכח השפעתם של משטרי הסנקציות השונים על לקוחות המערכת הבנקאית בישראל, והואיל והפיקוח על הבנקים מבקש להבטיח כי יינתן שירות בנקאי הולם מצאתי לנכון לפרסם הוראה זו באשר לחובות המוטלות על התאגידים הבנקאיים בכל הנוגע לניהול הסיכונים ולמתן שירות בנקאי ללקוחות.
5. אין בהוראה זו כדי לגרוע מכל חובה שחלה על התאגיד על-פי כל דין, לרבות בקשר לניהול הסיכונים ולמתן השירות ללקוחות.

### תחולה

6. הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981.

### הגדרות

7. בהוראה זו –
  - "חוק הבנקאות (שירות ללקוח)" - חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981 ;
  - "חוק שירותי תשלום" - חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ;
  - "לקוח" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ;
  - "רשימות סנקציות" - רשימות סנקציות בין-לאומיות, לרבות רשימות סנקציות של ארגונים בין-ממשלתיים IGO's, ורשימות סנקציות לאומיות של מדינות זרות ;

### מדיניות ניהול סיכונים ומתן שירות בנקאי ללקוחות

8. (א) על התאגידים הבנקאים לקבוע מדיניות ונהלים בקשר לאופן שבו ייעשה שימוש ברשימות הסנקציות השונות, תוך הערכת הסיכונים בהפרה של הסנקציות או בניצול לרעה של התאגיד הבנקאי לצורך עקיפה של הסנקציות ובהם סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין. הערכת הסיכונים תעשה כחלק מתהליכי ניהול הסיכונים המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 310 בנושא "ניהול סיכונים".

(ב) בקביעת המדיניות והנהלים כאמור בסעיף קטן (א), על התאגידים הבנקאיים להתייחס בנוסף להיבטי מתן השירותים ללקוחות, לרבות ללקוחות שמצויים בקשר עם גורמים מוכרזים ברשימות כאמור. בכלל זאת, מדיניות התאגיד הבנקאי תכלול התייחסות לאמור בסעיפים 10-11 להוראה זו.

(ג) אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מחובות הבנק בקשר לקביעת מדיניות ונהלים לעניין אופן השימוש ברשימות כאמור בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 בנושא "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור".

9. בעת גיבוש מדיניות זו, על התאגיד הבנקאי לוודא כי בידיו המומחיות הנדרשת להערכת הסיכונים הנובעים מרשימות הסנקציות, לרבות בדרך של שימוש במומחים חיצוניים לרשימות הסנקציות ולדין הזר, ככל שנדרש.

#### חובות בקשר למתן שירותים ללקוחות

10. נוכח הוראת סעיף 2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התאגיד הבנקאי לא ינהל סיכונים בדרך של הימנעות גורפת מראש ממתן שירותים בכלל וללקוחות שרשימות הסנקציות רלוונטיות לגביהם בפרט.

11. החליט תאגיד בנקאי להגביל את פעילותו הפיננסית של לקוח, או לסרב לבקשת לקוח לבצע פעולה מסוימת, כחלק מיישום מדיניות ניהול סיכונים שנקבעה בהתאם להוראה זו (בסעיף זה: "ההחלטה"), נדרש התאגיד הבנקאי:

(א) למסור, בהקדם האפשרי, ללקוח בכתב את החלטתו, תוך פירוט הנימוקים להחלטה זו, בכפוף לכל דין;

(ב) היה והתאגיד הבנקאי התנה את מתן השירות או את ביצוע הפעולה בהמצאת מסמכים על-ידי הלקוח או בקבלת הבהרות, יקפיד כי אלו אכן נחוצים, ויפרט אותם במסגרת ההחלטה;

(ג) במסגרת ההחלטה, על התאגיד הבנקאי להציג את סוגי הפעולות שאותן רשאי הלקוח לבצע, וכן לפרט ללקוח את ערוצי השירות הזמינים לרשותו לביצוע פעולות אלו.

#### סירוב סביר

12. סירוב לתת שירות ללקוח, ובכלל זאת סירוב להתקשר בהסכם, או הפסקת התקשרות, בשל יישום מדיניות ניהול סיכונים בקשר לשימוש ברשימות סנקציות שנקבעה בהתאם להוראה זו, לא ייחשב סירוב בלתי סביר למתן שירות לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח).

#### עדכונים

חוזר מס'	גרסה	פרטים	תאריך
XXXX	1	הוראה מקורית	xx/xx/2025