

ירושלים, ט' בשבט תשפ"ב

11 בינואר 2022

22LM4333

**פיקוח על הבנקים**

לשכת המפקח

לכבוד

מנכ"לי הבנקים

באמצעות דואר אלקטרוני

שלום רב,

### **הנדון: סגירות והעתקות סניפים**

בשנים האחרונות חלה מגמה של התפתחויות טכנולוגיות המאפשרות צריכת שירותים בנקאיים מרחוק. התפתחויות אלו הביאו לעלייה בשימוש בשירותי הבנקאות הישירים ולירידה בשיעורי ההגעה של הלקוחות אל סניפי הבנקים. כתוצאה מכך, בכל העולם, וגם בישראל, פחת הצורך בסניפים והתאפשר לסגור חלק מהם.

מגמה זו, של גידול בכמות הלקוחות העושים שימוש בשירותי הבנקאות הישירים, נמשכת בהתמדה בשנים האחרונות, ובעקבות משבר הקורונה אף ביתר שאת, כחלק מרצון הציבור להימנע מהתקהלויות. יחד עם זאת, הצורך בקיומם של סניפים ובקבלת שירותים פרונטליים לא התייתר, וכיום הסניפים נדרשים, בין היתר, בכדי לשרת לקוחות שמתקשים לעשות שימוש בערוצים הישירים ועדיין נזקקים לשירותים פרונטליים, וביניהם אוכלוסיות שאינן נגישות לשירותים אינטרנטיים, אזרחים ותיקים, לקוחות עם צרכים מיוחדים וכן עבור שירותים שטרם הושלמו הפיתוחים הטכנולוגיים הנדרשים בכדי לאפשר את ביצועם מרחוק ושירותי מזומן. צרכים אלו מחייבים המשך פריסת סניפים מתאימה והמשך מתן שירותים פרונטליים למגוון הלקוחות, באופן שייתן מענה לצרכיהם.

כתוצאה מכך ששירותים בנקאיים הינם צורך בסיסי הנדרש בהתנהלות היומיומית, סגירות סניפים מלוות מטבע הדברים ברמת רגישות ציבורית גבוהה. במקרים בהם הלקוחות סבורים שהחלופות המוצעות על ידי הבנקים להמשכיות מתן השירותים, לא נותנות מענה מספק לצרכיהם, הם מעלים טענות באמצעות נציגים כדוגמת נבחרי ציבור ונציגי ארגונים חברתיים ואזרחים ותיקים.<sup>1</sup>

בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 400 בנושא "סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר" נקבעו דרישות ברורות, לפיהן יש לוודא כי הדרכים החלופיות להמשכיות מתן השירותים תיתנה מענה מלא לצרכי מגוון הלקוחות. בכלל זה, וכפי שהובהר בדברי ההסבר להוראה, יש לשים דגש על אזרחים ותיקים ולקוחות המשתייכים לאוכלוסיות מוחלשות. עוד דורשת ההוראה, כי דירקטוריון הבנק ייתן את דעתו בעת גיבוש מדיניות הסינוף, על כך שנקבעים אמצעים הולמים להבטחת המשכיות מגוון השירותים הבנקאיים, שמתקיימת מדיניות של פריסת המכשירים האוטומטיים המתאימה לצרכי

<sup>1</sup> לאחרונה עלו טענות בדיון ועדת הכלכלה מיום 13 בדצמבר 2021 בנושא "מכשירים אוטומטיים והשפעת סגירת סניפים על אזרחים ותיקים".

הלקוחות, לרבות כמותם הספציפית בכל סניף, ופריסתם הגיאוגרפית הכוללת, ושנקטים צעדים לסיוע ללקוחות במעבר לבנקאות דיגיטלית. כל זאת בהתבסס על צרכי הלקוחות ודפוסי השימוש שלהם בשירותים הבנקאיים.

כמו כן, קובעת ההוראה, כי בהתאם, ייקבעו על ידי ההנהלה תהליכי עבודה סדורים של בחינה מקדמית מעמיקה, טרם קבלת החלטה להגיש בקשה לסגירת סניף וקביעת אמצעים חלופיים למתן שירותים. מעטפת זו של תהליך קבלת החלטות ראוי, השזור בכל השדרה הניהולית של הבנק, נועדה להבטיח מתן שירות הולם, יעיל ומהיר למגוון הלקוחות ולוודא, כי צרכי הלקוחות עומדים לנגד עיניו של הבנק בכל הדרגים, וכי ניתנת עליהם הדעת ונקטים כל הצעדים על מנת לוודא שהשירות הניתן ללקוחות, לא נפגע.

לאור זאת, נבקשכם :

1. להקפיד הקפדה יתרה, על יישום דרישות ההוראה, ובכלל זה להקפיד בעת קביעת מדיניות הסינוף ונהלי העבודה, על מתן מענה הולם לצרכי מגוון הלקוחות, בדגש על אזרחים ותיקים ולקוחות המשתייכים לאוכלוסיות מוחלשות, ועל התאמת השירותים הבנקאיים המוצעים להם, הפרונטאליים והדיגיטליים, לדפוסי השימוש שלהם בשירותים אלו.
2. לשים דגש על בחינת הפריסה הגיאוגרפית בראיה ארצית של הסניפים והמכשירים האוטומטיים והתאמתה לצרכי הלקוחות.
3. לבחון לעומק, טרם הגשת בקשות לסגירת סניפים, את מכלול הנסיבות של כל מקרה לגופו, ברגישות הנדרשת ומתוך תפיסה של "הלקוח במרכז" והבנה, שהצורך בקיומם של סניפים ובקבלת שירותים פרונטליים, לא התייטר. בכלל זאת, יש לוודא שגובשו חלופות הולמות ונוחות ללקוחות למתן השירות הבנקאי, המאפשרות לשמור על המשכיות מתן השירותים באופן מלא, למגוון הלקוחות, ובשימת לב מיוחדת לאוכלוסיות מוחלשות.
4. להביא את תוכנו של המכתב לידיעת הדירקטוריון.

בברכה,  
  
יאיר אבידן

המפקח על הבנקים