

ירושלים, י"ג אייר תש"ף
07 מאי 2020
20LM3259

לכבוד – מנכ"לי הבנקים

משבר נגיף הקורונה - הנחיות נוספות בנוגע למתן שירות פרונטאלי ללקוחות הבנקים

סימוכין: מכתבי 20LM3221 מיום 15.3.20, 20LM3238 מיום 31.3.20, 20LM3252 מיום 22.4.20 ו-20LM3255 מיום 20.3.5

בהמשך למכתבי שבסימוכין ולנוכח החלטות הממשלה על הקלות נוספות במגבלות הפעילות, הריני לפנות אליכם ולהודיעכם כי בכוונתי לעדכן את הנחיותי, בכפוף להתייעצות עם הוועדה המייעצת לענייני בנקאות ולאישור הנגיד, כך שכלל סניפי המערכת הבנקאית ישובו ויפתחו לקבלת קהל. בסניפים יינתנו כלל השירותים שניתנו ערב קביעתי בדבר חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור מיום 19.3.2020.

ככלל, השירותים יינתנו בכפוף לתיאום תור מראש, וזאת משיקולים של בריאות הציבור. עם זאת, התאגידים הבנקאיים נדרשים לתת מענה לסוגי לקוחות, למשל, אזרחים ותיקים, ולסוגי מקרים כגון מקרים דחופים, שלגביהם יינתן שירות גם ללא תיאום תור מראש. התאגיד הבנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו את סוגי הלקוחות ואת סוגי המקרים כאמור.

כידוע, אירוע נגיף הקורונה טרם הגיע לסיומו המיוחל, וכפועל יוצא המערכת הבנקאית ממשיכה לנהל את סיכוני המשכיות העסקית הנובעים מהאירוע. במסגרת זו, אבקש כי תמשיכו ותפעלו גם לנקיטת הצעדים הנדרשים להבטיח שמירה על ציבור הלקוחות והעובדים.

הנחיות אלו ייכנסו לתוקף, בכפוף כאמור להתייעצות עם הוועדה המייעצת לענייני בנקאות ולאישור הנגיד, לא יאוחר מיום 13.5.2020.

בברכה,



ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים