



ירושלים, י"א טבת, תשע"ז

09 ינואר, 2017

**חוזר מס' ח-06 - 2522**

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים**

**הנדון: סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר**

(הוראת ניהול בנקאי תקין 400)

**מבוא**

1. מטרת הוראה זו הינה להסדיר את תהליך סגירת הסניפים וצמצום שירותי הטלר, והמעבר למתן שירות באמצעים ישירים במערכת הבנקאית. זאת כדי להבטיח שהמהפכה הטכנולוגית, אשר הגיעה גם לפתחה של המערכת הבנקאית בישראל, תיעשה בצורה שנותנת מענה לצרכיהם של הלקוחות השונים.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי הוראה זו.

**עיקרי ההוראה**

3. סעיף 3 להוראה קובע הגדרות למושגים העיקריים המופיעים בהוראה.
4. סעיפים 4-8 להוראה מגדירים את אחריות ההנהלה והדירקטוריון בכל הנוגע לגיבוש ואישור מדיניות ייעודית בנושא סינוף ומעבר לבנקאות ישירה, תכנית עבודה ונהלי עבודה, אשר עולים בקנה אחד עם אסטרטגיית ותוכנית העבודה הכוללת של הבנק.

**דברי הסבר**

על ההנהלה הבכירה והדירקטוריון לקבל החלטות הנוגעות למערך הסינוף של התאגיד הבנקאי באופן אחראי ומעמיק. במסגרת זו יש לבחון את תכנית הסינוף של התאגיד הבנקאי בכללותה, היינו לראות תמונה מלאה של פתיחות וסגירות הסניפים המתוכננות, לרבות פתיחת סניפים ניידים או חלקיים, וצמצום שירותי הטלר בסניפים, ולהתייחס לאמצעים להבטחת המשכיות מתן השירותים הבנקאיים, בין היתר על ידי הצבת עמדות שירות במיקום הסניף הנסגר, הפעלת סניפים ניידים או חלקיים באזורים פריפריאליים מרוחקים וכו'.

5. סעיפים 9-11 להוראה קובעים כי תאגיד בנקאי נדרש לבסס את החלטתו בדבר סגירת סניף או סגירת שירותי הטלר בסניף, על בדיקה מקדמית שיבצע, אשר במסגרתה תיבחן ההשפעה הפוטנציאלית של החלטה זו על לקוחות הסניף הנסגר, וכן על תכנית סדורה שיגבש להמשך מתן השירותים הבנקאיים.

## **דברי הסבר**

סעיפים אלו נועדו להבטיח כי התאגיד הבנקאי מבסס את החלטותיו על מידע מלא, ורואה לנגד עיניו את מלוא השיקולים הרלבנטיים, ובכלל זה את ההשלכות על לקוחותיו, ומגבש תכנית שתאפשר את המשך קבלת השירותים באופן נגיש ונוח ללקוחות.

במסגרת הבדיקה המקדמית יבחן תאגיד בנקאי, בין היתר, את: פרופיל גילאי לקוחות הסניף, מיפוי הלקוחות אשר עלולים להיפגע מסגירת הסניף או הפסקת שירותי הטלר, ובפרט לקוחות אשר אינם צורכים את השירותים הבנקאיים באמצעים דיגיטליים (למשל: לקוחות קשישים, לקוחות עם מוגבלויות וכד').

התוכנית לשמירה על המשך מתן מגוון השירותים הבנקאיים יכולה לכלול אמצעים שונים, כגון: הרחבת השירותים הבנקאיים הניתנים באמצעות עמדות השירות (לדוגמה: תשלום שוברים, פריטת מזומנים, הפקדת שקים בחבילות וכיו'); הרחבת השירותים הבנקאיים הניתנים באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי ומוקדי השירות הטלפוני; פתיחת סניפים ניידים או חלקיים; שירותי שליחות; הרחבת שעות הפעילות של סניפים בהם קיימת עמדת טלר בסביבת הסניף הנסגר או שבו נסגרו שירותי הטלר כך שיהיו זמינים יותר לציבור לרבות בימי שישי וכד'. במסגרת התוכנית, כאמור, יודא תאגיד בנקאי קיום ההתייחסות הנדרשת לצרכיהם השונים של מגוון לקוחות הסניף, ונאותות החלופות שמציע לצריכת השירותים הבנקאיים, ובפרט ביחס לצרכיהן של אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים.

6. סעיפים 12-14 להוראה קובעים כי תאגיד בנקאי נדרש לוודא כי על אף מהלך סגירת הסניפים וצמצום שירותי הטלר בסניפים, כמות השטרות והמעוות המוצעת ללקוחותיו והתמהיל שלהם יישארו ברמה ההולמת את צרכי מגוון לקוחות התאגיד הבנקאי.

## **דברי הסבר**

סגירת סניף או עמדת הטלר בסניף מצריכה מתאגיד בנקאי להיערך מבעוד מועד בכל הנוגע להמשכיות מתן שירותי המטבע ללקוחותיו, ובכלל זה שירותי הפקדה, משיכה ופריטת מזומנים ומעות במט"י ובמט"ח. היערכות זו יכולה להתבצע באמצעים שונים ובהתאם למגוון שיקוליו של התאגיד הבנקאי, לדוגמה: הצבת מכשירים אוטומטים למשיכה, להפקדת ולפריטת מזומנים, הצבת מכונות אוטומטיות להפקדת מעות באזורי הביקוש, ובאופן התואם את צרכי לקוחות התאגיד הבנקאי.

7. סעיף 15 להוראה קובע כי בסניפים בהם נסגרו שירותי הטלר, והוחלפו בעמדות שירות דיגיטליות, על תאגיד בנקאי להציב בסניף את עמדות השירות טרם ביצוע השינוי, ולאפשר קבלת סיוע אנושי ייעודי בסניף, בכדי לסייע ללקוחות הסניף להסתגל לשינוי. בנוסף, על תאגיד בנקאי להכשיר את עובדי הסניף, ולהעניק להם את האמצעים והמשאבים הנדרשים להכוונה וסיוע ללקוחות.

## **דברי הסבר**

מטרת הסעיף הינה להבטיח כי לקוחות המתקשים להסתגל לשינוי יקבלו סיוע אנושי מיטבי.

8. סעיפים 16-17 להוראה קובעים את הסטנדרטים המצופים מהתאגידים הבנקאיים בכל הנוגע לאיכות השירות המסופק על ידי עמדות השירות.

## **דברי הסבר**

על התאגיד הבנקאי לנקוט בכל האמצעים הנדרשים על מנת לוודא כי הלקוחות, העושים שימוש בעמדות שירות דיגיטליות, מקבלים שירות איכותי, יעיל ונוח. במסגרת זו יבחין התאגיד הבנקאי, בין היתר, בין השירותים הבנקאיים אותם ראוי לספק ללקוח במבואות סגורות ותחומות, לבין שירותים שיכולים להינתן על גבי קיר חיצוני; יגדיר מהן הפעולות שראוי לאפשר ללקוח לבצע בישיבה; יבחן את היקפי הפעילות הפוטנציאלים והתורים הצפויים; יבחן את כלל היבטי הבטיחות ללקוח הנדרשים בעת קבלת שירות בעמדות האוטומטיות; וינקוט בכל האמצעים הנדרשים למניעת מקרי הונאה, שוד וכד'.

9. סעיפים 18-20 להוראה קובעים כי תאגיד בנקאי יודיע ללקוחותיו על סגירת הסניף או הפסקת שירותי הטלר בסניף 60 יום טרם השינוי, תוך התייחסות לאמצעי ההתקשרות עם הלקוח לצורך מסירת ההודעה, ולתוכן ההודעה.

## **דברי הסבר**

הדרישות שהוגדרו בסעיפים אלו נועדו להבטיח כי הלקוחות יקבלו מידע ברור ומפורט אודות השינויים הצפויים ויקבלו את האפשרות והזמן ההולם להיערך לקראתם. להלן דוגמאות למידע רלבנטי נוסף אותו ניתן לכלול, במסגרת פירוט החלופות בהודעה ללקוח, כנדרש בסעיף 20(ב):

- רשימת סניפי התאגיד הבנקאי אשר נמצאים באזור הסניף הנסגר.
  - השירותים אותם ניתן לבצע באמצעים הישירים ועלותם (אתר האינטרנט, המוקד הטלפוני, סלולר, מכשירים אוטומטיות).
  - מיקום מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומנים (ATM) באזור הסניף הנסגר.
  - פירוט מועדי ההגעה, שעות הפעילות והשירותים שיסופקו באמצעות סניף נייד או חלקי.
  - הסיוע שיעמיד התאגיד הבנקאי לרשות הלקוח לצורך למידה והסתגלות לשימוש באמצעים הישירים.
- יובהר כי ההודעה ללקוחות הסניף תימסר רק לאחר קבלת אישור הפיקוח על הבנקים לסגירת הסניף כפי שנקבע בסעיף 21 להוראה.

10. סעיף 21 להוראה ונספח א' להוראה, מעגנים את הסמכות שניתנה למפקח על הבנקים בסעיף 28(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, לאשר או לדחות בקשה לסגירת סניף. ההודעה למפקח תכלול, לכל הפחות, את המידע המופיע בתוספת א' להוראה, על מנת לאפשר למפקח לקבל החלטה מתוך ראיית מכלול השיקולים, ותוך הבטחת שמירה על טובת הציבור.

## **דברי הסבר**

הדגש בבחינת בקשת התאגידיים הבנקאיים על ידי הפיקוח על הבנקים, יושם על נאותות החלופות שמציע תאגיד בנקאי ללקוחותיו, והסיוע שיוענק להם בתקופת המעבר, על מנת להסתגל לשינוי באופן מתן השירותים הבנקאיים. לעניין זה יובהר כי על התאגידיים הבנקאיים לשים דגש על הצפת מקרים ייחודיים לתשומת לב המפקח על הבנקים (לדוגמה: סמיכות סניף לבית אבות).

## תחילה

11. תחילתה של הוראה זו היא ביום פרסומה, למעט סעיפים 19-20 להוראה, הנוגעים לאופן ותוכן ההודעה ללקוחות על סגירת סניף או סגירת עמדות טלר בסניף, אשר תחילתן 60 יום ממועד פרסום הוראה זו.

## עדכון הקובץ

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

### להכניס עמוד

(01/17) [1] 400-1-7

### להוציא עמוד

.....

בכבוד רב,

חנה בר

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

## הוראה 400 - סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר

### מבוא

1. בשנים האחרונות אנו עדים בעולם וגם בישראל לשינוי בטעמי הציבור באופן צריכת השירותים הבנקאיים, לשימוש ההולך וגובר של הציבור באמצעים טכנולוגיים בתחום הבנקאות ולמעבר לבנקאות ישירה, ובמקביל להפחתת שיעורי ההגעה לסניף הבנק. השינויים הטכנולוגיים מאפשרים שיפור בשירות, בזמינות ובנוחות צריכת השירותים הבנקאיים לרוב ציבור לקוחות הבנקים, וכן להוזלה מידית של עלות השירות הבנקאי ללקוחות. על רקע השינוי בטעמי הציבור, ומתוך הצורך בהתייעלות, החליטו חלק מהתאגידים הבנקאים על צמצום מספר הסניפים, וכן על הפסקת שירותי הטלר בחלק מסניפיהם והחלפתם בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי. חרף היתרונות הטמונים במהלך זה עבור מרבית לקוחות המערכת הבנקאית, יש לוודא כי המהלך נעשה תוך ההתייחסות הנדרשת למגוון לקוחות המערכת הבנקאית וצרכיהם, ובכלל זה לקוחות אשר המעבר מעולם הבנקאות המסורתית, לעולם הבנקאות הישירה, מערים עליהם קשיים.

מטרת הוראה זו הינה להסדיר את הקווים המנחים לתאגידים הבנקאיים בעת קבלת החלטה על סגירת הסניפים או צמצום שירותי הטלר בסניפים, וכן את המעבר למתן שירותים בנקאיים באמצעים ישירים. זאת כדי להבטיח שהמהפכה הטכנולוגית, אשר הגיעה גם לפתחה של המערכת הבנקאית בישראל, תיעשה בצורה המיטבית ובאופן שנותן מענה לצרכיהם של הלקוחות השונים.

בהתאם לסמכות הקבועה בסעיף 28א לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן – החוק), סגירת סניף קבוע טעונה הסכמה של המפקח על הבנקים. עמדת המפקח נדרשת לאזן בין מגוון השיקולים השונים, ובהם תרומת הסניף לשירותים הניתנים ללקוחות התאגיד הבנקאי, להתפתחות עסקי התאגיד הבנקאי, וטובת הציבור, כמפורט בסעיף 29 לחוק. כמו כן, במסגרת השמירה על עניינם של הלקוחות נדרש להבטיח כי בעת סגירת סניפי בנק, יוצגו ללקוחות המערכת הבנקאית חלופות הולמות, כך שיוכלו להמשיך ולצרוך בנוחות את מגוון השירותים הבנקאיים, בין היתר, באמצעות: הפניית הלקוחות לסניף סמוך, השארת מכשירים אוטומטיים בסביבת הסניף שנסגר, פתיחת סניף נייד או סניף במתכונת חלקית שישרת את הלקוחות באזור בו נסגר הסניף, הדרכה וליווי של הלקוחות במעבר לבנקאות ישירה ועוד.

### תחולה

2. הוראה זו לא תחול במקרים הבאים:  
 (א) סגירה זמנית של סניף או שינוי זמני במתכונת פעילותו (לעניין זה ראה הוראת ניהול בנקאי תקין 401).

(ב) במקרים של העתקת מיקום של סניף בטווח הנמוך מ- 500 מטר ממיקום הסניף המועתק (למשל: עקב סיום תקופת שכירות), לא יחול האמור בסעיפים 4 עד 17 להוראה זו.

(ג) סגירת סניף בקרות מצבי חירום (לעניין זה ראה הוראת ניהול בנקאי תקין 355).  
נבהיר כי, שינוי מתכונת פעילות הסניף מסניף מאויש למתחם הכולל עמדות אוטומטיות לשירות עצמי (להלן: "עמדות שירות") בלבד, תחשב בהוראה זו כסגירת סניף.

## הגדרות

3. "סניף" - סניף קבוע כהגדרתו בסעיף 28א(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
- "שירותי טלר" - שירותי קופה ושירותי מזומנים הניתנים על ידי פקיד במסגרת פעילות הסניף, ובכלל זה שירותי משיכה, הפקדה ופריטת שטרות ומעות במט"י ובמט"ח.
- "שירותי בנקאות בתקשורת" - כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין 367 "בנקאות בתקשורת".

## דירקטוריון

4. דירקטוריון התאגיד הבנקאי יוודא כי עקרונותיו בנושא סינוף ומעבר לבנקאות ישירה יעוגנו במסגרת מסמך מדיניות ייעודי, וכי הם עולים בקנה אחד עם אסטרטגיית הבנק. בנוסף, יוודא הדירקטוריון קיומם של תוכנית עבודה ונהלי עבודה התומכים ביישום מדיניות זו.
5. מדיניות התאגיד הבנקאי תתבסס על בחינת רוחב, אשר בנוסף להיבטי כדאיות כלכלית, תכלול גם את ההתייחסות לצרכי לקוחותיו ודפוסי השימוש שלהם בשירותים הבנקאיים, נתונים דמוגרפיים רלבנטיים, פריסה גיאוגרפית, ותבטיח מתן שירות הולם, יעיל ומהיר למגוון לקוחותיו.
6. הדירקטוריון יוודא כי המדיניות כוללת, לכל הפחות, את הנושאים הבאים:
- (א) השיקולים המנחים בקבלת החלטה על סגירת סניף או ביטול שירותי טלר בסניף.
- (ב) האמצעים להבטחת המשכיות מתן מגוון השירותים הבנקאיים, כגון: העברת הלקוחות לסניף חלופי, הצבת עמדות שירות באזור הסניף הנסגר, הפעלת סניפים ניידיים או סניפים במתכונת חלקית, הרחבת מועדי הפעילות של סניפים קרובים בהם ניתנים שירותי טלר וכד'.  
(ג) מדיניות פריסת המכשירים האוטומטיים למשיכת מזומנים (ATM) של התאגיד הבנקאי, לרבות התייחסות למדדי שימוש כמותיים, מספר מכשירים אוטומטיים בסניף, פריסה גיאוגרפית, תמחור, סוגי השירותים שניתנים במכשירים.  
(ד) הסיוע שיועמד לרשות לקוחות במעבר לבנקאות דיגיטלית.  
(ה) אופן מתן ההודעה ללקוחות הקבועים של הסניף, וללקוחות מזדמנים.

7. מדיניות זו ותוכנית העבודה הנגזרת ממנה ידונו ויאושרו על ידי דירקטוריון התאגיד הבנקאי אחת לשנתיים, ויועברו לפיקוח על הבנקים עד ליום 31 למרץ מידי שנתיים.

### הנהלה בכירה

8. ההנהלה הבכירה תגבש ותטמיע את מדיניות הבנק בנושא סינוף וסגירת שירותי הטלר, וכן תגבש תוכנית עבודה ונהלי עבודה. ההנהלה הבכירה תוודא כי תוכנית העבודה ונהלי העבודה תומכים באופן יישום עקרונות המדיניות, ועולים בקנה אחד עם תוכנית העבודה הכוללת של הבנק.

### ביצוע בדיקה מקדמית ושמירה על המשך מתן מגוון השירותים הבנקאיים

9. טרם קבלת החלטה על סגירת סניף או ביטול שירותי טלר בסניף, יבצע תאגיד בנקאי בדיקה מקדמית במסגרתה יבחן את דפוסי השימוש וצריכת השירותים הבנקאיים של לקוחות הסניף, ובכלל זה :

- (א) בחינת כמות הפעולות המתבצעות על ידי פקיד בסניף שסגירתו נבחנת.
- (ב) בחינת מאפייני הסניף ומיפוי כלל השירותים המוצעים בו ודפוסי השימוש בהם.
- (ג) בחינת ההשפעות הפוטנציאליות של השינוי על לקוחות הסניף, לרבות בחינת שיעור הלקוחות העשויים לעשות שימוש בשירותים הדיגיטליים מבין כלל לקוחות הסניף.
- (ד) בחינת יכולת הסניף, אליו יופנו לקוחות הסניף אשר סגירתו נבחנת, לתת להם שירות הולם.
- (ה) בדיקה האם הסניף, אותו שוקל התאגיד הבנקאי לסגור, מוזג בעבר עם סניף אחר, ואת משך הזמן שחלף ממועד המיזוג.

10. התאגיד הבנקאי יגבש תוכנית סדורה, המבוססת על ממצאי הבדיקה המקדמית ואשר תפרט את אופן המשך מתן השירותים הבנקאיים שניתנו טרם השינוי בדרכים חלופיות (להלן: "תוכנית להמשך מתן השירותים"), לרבות ההתייחסות לזמינות, לנגישות, ליעילות ולנוחות קבלתם עבור מגוון לקוחות הסניף, וייערך ליישום התוכנית עוד בטרם ביצע השינוי כאמור.

11. ממצאי הבדיקה המקדמית והתוכנית להמשך מתן השירותים יהוו מצע לקבלת ההחלטה על סגירת הסניף או ביטול שירותי הטלר בסניף.

### שמירה על תמהיל וכמות השטרות והמעות

12. בהתאם ובהמשך לאמור בסעיף 9 לעיל, תאגיד בנקאי יגדיר דרכים בהן ימשיך לספק ללקוחות הסניף הנסגר או הסניף בו הופסק מתן שירותי הטלר, את מגוון שירותי המטבע בהתאם לצרכי מגוון לקוחותיו, ובכלל זה שירותי משיכה, הפקדה ופריטת שטרות ומעות במט"י ובמט"ח.

13. תאגיד בנקאי יודא כי על אף סגירת הסניפים וצמצום שירותי הטלר, כמות השטרות והמעוה המוצעת ללקוחותיו והתמהיל שלהם יישארו ברמה ההולמת את צרכי מגוון הלקוחות.

14. תאגיד בנקאי יודא זמינות שטרות בערכים נמוכים באמצעות המכשירים האוטומטיים למשיכת מזומנים (ATM).

### סיוע אנושי ללקוחות וחינוך דיגיטלי

15. החליט תאגיד בנקאי על הפסקת שירותי הטלר בסניף והחלפתם בעמדות שירות :  
 (א) יציב את עמדות השירות בסניף בטרם ביצוע השינוי, ויאפשר קבלת סיוע אנושי ייעודי בסניף, בכדי לסייע ללקוחות להסתגל לשינוי.  
 (ב) יכשיר את עובדי הסניף, ויעניק להם את הכלים והאמצעים לסיוע ללקוחות לשימוש באמצעים הישירים.

### נאותות עמדות השירות והבקרה אחר תקינותן

16. תאגיד בנקאי יודא כי עמדות השירות ממוקמות באופן נאות, התואם לסוג ואופי השירותים הבנקאיים אותם הן מספקות, וכי השירותים הניתנים באמצעותן מסופקים ללקוחות בבטיחות, ביעילות ובנוחות, ותוך עמידה בחובת ההגשה לאנשים עם מוגבלויות.

17. תאגיד בנקאי יגבש ויישם תהליכי עבודה סדורים למתן סיוע אנושי ללקוחות במידת הצורך ולטיפול ותמיכה במקרי תקלות במכונות השירות, הן כמענה ראשוני לפניית לקוח, והן באופן שוטף המבטיח תקינות ורצף הפעילות בעמדות השירות.

### מתן הודעה מראש ללקוח על סגירת סניף או על סגירת שירותי הטלר

18. החליט תאגיד בנקאי על סגירת סניף או על סגירת שירותי הטלר בסניף, יודיע ללקוחותיו 60 יום, לכל הפחות, טרם מועד השינוי, באמצעים הבאים :  
 (א) פרסום הודעה במקום בולט בכותלי הסניף.  
 (ב) מתן הודעה בכתב ללקוחות הסניף הקבועים, בדרכים שבהן נוהג התאגיד הבנקאי למסור הודעות לאותם הלקוחות.

19. תאגיד בנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו, את המידע בדבר קיום או אי קיום שירותי טלר בכל אחד מסניפיו.

20. הודעת תאגיד בנקאי ללקוח בדבר סגירת סניף או הפסקת שירותי הטלר בסניף כאמור, תהיה מנוסחת באופן ברור וענייני, ותכלול, לכל הפחות, את המידע כדלקמן :  
 (א) זהות ומיקום הסניף בו צפוי השינוי ומועד הסגירה המתוכנן.  
 (ב) החלופות המוצעות ללקוחות הסניף להמשך קבלת השירותים הבנקאיים, ובכלל זה : זהות ומיקום הסניף אליו יועבר הלקוח כברירת מחדל במקרים של סגירת



הסניף, ויידועו לגבי האפשרות הניצבת בפניו להעביר את פעילותו לסניף אחר של התאגיד הבנקאי ללא צורך בהגעה פיזית לסניף.

- (ג) כתובת וטלפון בבנק לשאלות, בקשות ובירורים מול נציג אנושי בדבר השינוי.  
 (ד) במידה וסגירת הסניף מצריכה החלפת אמצעי תשלום, יודיע תאגיד בנקאי ללקוח על הצורך בהחלפת אמצעי התשלום שבידו, ויבצע עבורו הנפקה אוטומטית. יש לפרט בהודעה ללקוח את דרכי ההתקשרות עם הבנק לצורך בירורים.  
 (ה) הבהרה כי לא תגבה עמלה כלשהי הנגזרת מהעברת הפעילות לסניף או לבנק אחר וכי ההעברה הנה באחריות מלאה של הבנק.

### הגשת בקשה לסגירת סניף לאישור המפקח על הבנקים

21. בהתאם לסמכות המפקח על הבנקים, מתוקף סעיף 28א לחוק, תאגיד בנקאי המבקש לסגור סניף קבוע, יגיש למפקח בקשה מנומקת בכתב. הבקשה תכלול, לכל הפחות, התייחסות לסעיפים המופיעים בתוספת א' להוראה, על מנת לאפשר למפקח לקבל החלטה מתוך ראיית מכלול השיקולים ותוך הבטחת שמירה על טובת הציבור.

\* \* \*

| תאריך      | פרטים      | גרסה | חוזר מס' | עדכונים |
|------------|------------|------|----------|---------|
| 09/01/2017 | חוזר מקורי | 1    | 2522     |         |

**תוספת א' – טופס בקשת בנק לסגירת סניף**

תאגיד בנקאי המבקש לסגור סניף קבוע, יגיש למפקח, בהתאם לסעיף 28(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, בקשה מנומקת בכתב, כמפורט להלן.

במקרה של העתקת מיקום של סניף, בהתאם להיתר כללי - העתקת סניף בישראל, טופס הבקשה יכלול את פרטי הסניף המועתק, כתובתו החדשה, המרחק בין הכתובות והסיבות להעתקת הסניף בלבד.

**לכבוד**

**הפיקוח על הבנקים**

**יחידת האסדרה (בנק-לקוח)**

שם הבנק: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

**טופס בקשת בנק לסגירת סניף**

**פרטי הסניף שהבנק מעוניין בסגירתו:**

שם הסניף שצפוי להיסגר/להתמזג:

מספר הסניף:

כתובת הסניף:

ימי ושעות פעילות הסניף:

מועד הסגירה המתוכנן:

**פרטי הסניף החלופי אליו יועברו לקוחות הסניף הנסגר:**

שם הסניף החלופי

מספר הסניף החלופי

כתובת הסניף החלופי

ימי ושעות פעילות הסניף החלופי

מרחק הסניף החלופי מהסניף הנסגר

**מאפייני לקוחות הסניף שהבנק מעוניין בסגירתו:**

מיקוד פעילות הסניף (משכנתאות/קמעונאי/השקעות וכו')

סוג לקוחות (עסקי/מסחרי/קמעונאי/בנקאות פרטית/תושבי חוץ)

מספר לקוחות הסניף

התפלגות גילאי הלקוחות (עד 70, 70-80, מעל 80)

מספר הלקוחות שמנויים לשירותי בנקאות בתקשורת

מאפיינים ייחודיים נוספים של הסניף וסביבת פעילותו

(שירותים ייחודיים, מאפיינים דמוגרפים רלבנטיים וכו')

**פירוט חלופות נוספות שיועמדו לרשות לקוחות הסניף עם סגירתו:**

סניף נייד/חלקי (כולל תדירות, מועדי הגעה, שירותים שיינתנו)

הצבת עמדות שירות

(נא לתאר את השירותים שיינתנו באמצעות)

שירותי שליחות

אחר

**פריסת מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומנים (ATM)**

השארת מכשיר ATM הקיים בסביבת הסניף הנסגר

(יש לציין את סוג המכשיר, הפעולות המתאפשרות באמצעותו וכן

לציין, האם השארת העמדה קצובה בזמן)

הוספה של מכשירי ATM חדשים

(יש לציין כמות עמדות, מיקומן ומרחקן ממיקום הסניף שנסגר)

מצבת מכשירי ATM נוספים של הבנק באזור הסניף

(יש לציין כמות עמדות, מיקומן ומרחקן ממיקום הסניף שנסגר)

**עמידה במדיניות הבנק בנושא סגירת סניפים :**

**עמידה בתוכנית העבודה בנושא סינוף שנשלחה לפיקוח על**

**הבנקים לפי דרישת הוראה זו:**

**שיקולים הבנק בסגירת הסניף :**

**חתימת הגורמים המאשרים :**

(נא לציין בסמוך לחתימה, שמות ותפקיד אירגוני)

**אנשי קשר לבירורים והבהרות:**

(כולל מספרי טלפון, e-mail)

**יובהר, כי לא תבחן בקשה לסגירת סניף, אליה לא יצורפו הנתונים האמורים בטופס הבקשה.**