

העותרת :

האגודה לזכויות האזרח בישראל (ע"ר 580011567)
ע"י ב"כ עוה"ד משכית בנדל ו/או גיל גן-מור ו/או דן יקיר ו/או
אבנר פינצ'וק ו/או עודד פלר ו/או שרון אברהם-ויס ו/או דבי
גילד-חיו ו/או עביר ג'ובראן דכוור ו/או טל חסין ו/או אן סוצ'יו
ו/או רוני פלי ו/או סנא אבן ברי
מהאגודה לזכויות האזרח בישראל
נחלת בנימין 75 תל אביב
טל': 03-5608185 ; פקס : 03-5608165
דוא"ל : Maskit@acri.org.il

וכן ע"י עוה"ד רעות כהן ו/או הרן רייכמן
מהקליניקה למימוש זכויות אדם באמצעות ההליך האזרחי
הפקולטה למשפטים, אוניברסיטת חיפה

טל': 04-8288611 ; פקס : 04-8288514
רחוב נחלת בנימין 75, תל-אביב 65154
טל': 054-7700477 ; פקס : 03-5608165
דוא"ל : reutc.law@gmail.com

- נ ג ד -

המשיבים :

- 1. המפקחת על הבנקים**
- 2. בנק ישראל**
כולם ע"י מחלקת הבג"צים, פרקליטות המדינה
- 3. איגוד הבנקים בישראל** (ע"ר 580019073)
מרח' מונטיפיורי 39, תל-אביב
טל': 03-6215700 ; פקס : 03-5660317

עתירה למתן צו על תנאי ולקיום דיון דחוף

מוגשת בזאת עתירה למתן צו על תנאי ובקשה לדיון דחוף, בה מתבקש בית המשפט הנכבד להורות למשיבים 1-2 לבוא וליתן טעם כדלקמן :

1. מדוע לא יורו לכלל התאגידים הבנקאיים (להלן: **הבנקים**) לפתוח סניפים בהם שירותי קופה למשיכת מזומנים, ביום ראשון ה-29.3.2020, מועד קבלת קצבאות קיום, על מנת לתת שירות ללקוחות שהם מקבלי גמלאות הביטוח הלאומי, שאין להם דרך למשוך את הגמלה למעט בקופה במזומן;

2. מדוע לא יורו לבנקים להיערך להסיר את ההגבלות על משיכת מזומן המוגן מעיקול בהתאם לחיקוקים השונים ולבצע פעולות להעברת מזומן מוגן באמצעות אפליקציות הבנקים, ללקוחות מקבלי גמלאות הביטוח הלאומי שיש עיקול על חשבונם.

בקשה לדיון דחוף

בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע דיון דחוף בעתירה בשל הפגיעה הקשה הצפויה לכ- 30,000 מקבלי גמלאות הביטוח הלאומי במידה ולא יקבלו את כספי הגמלה ביום המיועד לכך. מכיוון שהגמלאות משתלמות על ידי המוסד לביטוח לאומי ומועברות לחשבונות הבנקים ביום ראשון הקרוב, 29.3.2020, ומכיוון שגם למשיבים ברור, כי חלק ממקבלי הגמלאות לא יוכלו לקבל את הגמלה לידיהם ביום זה על רקע סגירת מרבית הסניפים, יש טעם מיוחד בהכרעה שיפוטית בהולה. כפי שיפורט בהרחבה העתירה, משמעות דחיית מתן הגמלה ולו בימים ספורים, בעיקר על רקע המשבר הכלכלי שאנו מצויים בו, היא קריטית לעשרות אלפי אנשים החיים בעוני עמוק ותלויים בגמלה לשם מחייה ממש, ללא הפרזה.

ואלה נימוקי העתירה:

מבוא

עניינה של עתירה זו הוא בצורך הדחוף לאפשר לזכאים לגמלאות הביטוח הלאומי למשוך את גמלתם במזומן במועד תשלום הגמלאות – יום ראשון הקרוב ה-29.3.20, בסניפי הבנקים שנסגרו ברובם. לפי מצב הדברים היום נראה, כי חלק ניכר ממקבלי הגמלאות דרך הבנקים לא יוכלו לעשות כן, ומשמעות הדבר היא פגיעה קשה בזכויות האדם של העניים ביותר במדינת ישראל – בהם קשישים, אנשים עם מוגבלויות, משפחות בראשן הורה עצמאי המתקיימות על דמי מזונות – שללא הגמלה עלולים להגיע לפת לחם וכבר מצויים בחלקם במצב זה.

בהתאם להנחיות בנק ישראל, ועל רקע משבר הקורונה, נסגרו מרבית סניפי הבנקים ברחבי הארץ. כתוצאה מכך, במקומות ישוב רבים אין ולו סניף אחד של חלק מהבנקים שפתוח, באופן שמאפשר למשוך את הגמלאות במזומן.

לטעם העותרת, הנחיות המשיבים, ובכללן מרחב שיקול הדעת שהתיר לבנקים, חורגות ממתחם הסבירות באופן קיצוני ופוגעות קשות בזכויות אדם.

חשוב להדגיש, מדובר באוכלוסייה בין העניות ביותר במדינת ישראל, שהגמלאות משמשות לה לקניית אוכל ולצרכים הבסיסיים ביותר לשם קיומה והישרדותה. אנשים אלה מכלכלים את כל צעדיהם בהתאם

ליום קבלת הגמלה. הם ממעיטים ברכישת מזון, מצמצמים כל הוצאה בלתי חיונית, מחזירים הלוואות, משלמים שכר דירה ועוד בהתאם למועד זה. מבלי להפריז בחשיבותה, כל איחור בקבלת הגמלה, בפרט בימים אלה, משמעו פגיעה אנושה בזכותם לקיום בכבוד, בזכותם לבריאות ולא נפריז אם נאמר שהיא מסכנת חיים.

למרבת מקבלי הגמלה אין כרטיסי אשראי או כרטיסים למשיכת מסומנים בכספומטים, כיוון שחשבוניותיהם מוגבלים בשל עיקולים וחובות. חלק אחר, בפרט קשישים, מכירים רק דרך אחת לקבל את הגמלה - במזומן מהכספר.

ממידע שנמסר לעותרת בשיחה עם נציגת המשיבה ביום 25.3.2020 עולה כי מדובר בכ-30,000 איש ואישה שאין להם דרך למשוך את הגמלאות למעט זמזומן בקופה.

העותרת פנתה לבית המשפט הנכבד לאחר שכלו כל מאמציה להשפיע על ההסדר שקבעו המשיבים. מזה כשבוע, עם כניסתן של המגבלות על המשק הישראלי לתוקף, והחמרתן מדי יום, מנסה העותרת להגיע לפתרון סביר מול המשיב, אך אלו לא נשאו פרי. פניות נואשות, שיחות טלפון ללא מענה ועירובם של חברי כנסת – כשלו. על רקע סד הזמנים הצר, אין מנוס מפנייה לבית משפט נכבד זה, על מנת למנוע אסון.

הרקע העובדתי

1. ביום 16.3.2020 הודיעו המשיבים על הנחיות חדשות לפיהן מרבית סניפי הבנקים המסחריים יסגרו לקבלת קהל עקב משבר הקורונה. פרסומי בנק ישראל מעלים כי ברחבי הארץ פתוחים 281 סניפים (מתוך כ-1417 בזמן שגרה). בערים רבות סניפים פתוחים לקהל וגם בערים מרכזיות, יש לעיתים סניף אחד ויחיד ולא ברור אם בסניפים הפתוחים יש קופות.

העתק ההנחייה מצ"ב ומסומן 1/ע

1/ע

2. לדוגמא: להלן סניפי בנק יחידים בעיר שאינם פתוחים לקהל, הסניף הקרוב הפתוח והמרחק לסניף הפתוח: **דיסקונט**: דימונה – באר שבע 39 ק"מ; טבריה – נצרת 31 ק"מ; פרדס חנה-כרכור – נתניה 29 ק"מ; צפת – כרמיאל 33 ק"מ; קרית גת – אשקלון 23 ק"מ. **לאומי**: דימונה – באר שבע 39 ק"מ; ערד – באר שבע 47 ק"מ; נתיבות – אשקלון 30 ק"מ; קצרין – צפת 31 ק"מ. **פועלים**: אופקים – באר שבע 22 ק"מ; אריאל – פתח תקווה 33 ק"מ; בית שאן – עפולה 27 ק"מ; ירוחם – דימונה 16 ק"מ; מגידל א-שמש – קרית שמונה 29 ק"מ; מצפה רמון – דימונה 70 ק"מ; ערד – באר שבע 47 ק"מ; רהט – באר שבע 20 ק"מ.

העתק רשימת סניפים מצ"ב ומסומן 2/ע

2/ע

3. ביום 28.3.20 חל מועד תשלום חלק ניכר מגמלאות הביטוח הלאומי. מכיוון שמועד זה חל ביום שבת, משתלמות הגמלאות ביום ראשון ה-29.3.20. מדובר בגמלאות קיום שנחוצות למקבליהן כמו אוויר לנשימה. ביניהן דמי מזונות, קצבאות אזור ותיק (זקנה), נכות והתוספות להן בעבור נכים קשים, שארים ועוד.

4. חלק ניכר ממקבלי הגמלאות מקבלים אותן במזומן בבנק הדואר. זה, כפי שנפרט בהמשך ניסה להיערך בהתאם על מנת לוודא כי יוכל להנפיק את הגמלאות ביום ראשון.
5. בנוסף, יש רבים שמקבלים את הגמלאות חשבון הבנק שלהם בבנקים השונים. לחלקם, יש אפשרות להשתמש בכספי הגמלה באמצעות כרטיסי אשראי או למשוך מזומנים בכספומט, אולם חלק אינם עושים שימוש באמצעים אלה מטעמים שונים.
6. לחלק מהם, ככל הנראה חלק לא מבוטל, אין אפשרות לעשות שימוש בכספי הגמלה באמצעות כרטיסי חיוב בשל עיקולים והגבלות המוטלים על חשבונם. אלו, יכולים למשוך את הגמלאות המוגנות מעיקול בחקיקה, רק באמצעות כספרים בתוך סניף הבנק.
7. לפיכך, מקבלי גמלאות שיש עיקולים על חשבונותיהם, או אנשים שאין להם יכולת לעשות שימוש באמצעים מקוונים או מתקדמים, למשל קשישים, תלויים במשיכת הגמלה במזומן.
8. בנוסף, למיטב ידיעתנו, לקוחות שיש עיקול על חשבונותיהם אינם יכולים להעביר כספים באמצעות אפליקציות הבנקים השונים בסלולר.
9. חשוב גם להדגיש, רבים ממקבלי הגמלאות הם אנשים שחיים בעוני עמוק. חלקם בעלי השכלה פורמלית חלקית, חלקם אינו דובר עברית. אין להם נגישות, כלים ויכולת לעשות שימוש באמצעים מקוונים. כאמור, רבים מהם נמנעו מהנפקת כרטיסי אשראי, או כספומטים ומתקשים לעשות שימוש באפליקציות שונות, אפילו היו בשפה נגישה להם. לחלקם אין כלל טלפונים חכמים.
10. נוסף על המתואר לעיל חלות מגבלות ההולכות ומחמירות על התנועה, התחבורה הציבורית מצטמצמת, דבר שלא מאפשר למקבלי הגמלאות גם לו רצו, לנסוע לעיר אחרת על מנת למשוך את הגמלה. חלק ניכר ממקבלי גמלאות אלה, אינם בעלי רכבים פרטיים.
11. **על מנת להמחיש את מצוקתם הכלכלית החריפה, וכפי שנפרט בעדויות בהמשך, יש מהם אנשים שאין להם אפשרות לממן כרטיס נסיעה באוטובוס, בפרט לא בסוף החודש. עד כדי כך.**
12. לסיכום, החסמים בקבלת הגמלה בבנקים המסחריים ביום ראשון הם כדלקמן:
 - 12.1. מרבית סניפי הבנקים סגורים לקבלת קהל, בחלק מן המקרים אין אפילו סניף אחד פתוח בישוב;
 - 12.2. אין דרך לנסוע לסניף בנק בעיר אחרת – בשל מגבלות התנועה, מגבלות בריאות, בפרט בימי קורונה; צמצום התחבורה הציבורית, מחסור כיס עמוק והיעדר רכב פרטי;
 - 12.3. ללקוחות המושכים את גמלתם במזומן לרוב אין כרטיסי אשראי או אמצעי אחר למשיכת כספים בדרך אחרת שאינה קבלת הגמלה במזומן בבנק;
 - 12.4. על חשבונות רבים של לקוחות מוטלים עיקולים וגם אם יש להם כרטיס בנק הם אינם יכולים לעשות בו שימוש. בדומה, לגבי העברת כספים באפליקציות השונות, במידה ויש להם טלפון חכם.

13. לשם המחשת המצוקה, להלן סיפורם של מספר קטן של פונים המשוועים לעזרת האגודה לזכויות האזרח והקליניקות לזכויות אדם באוני' חיפה בימים אלה.

14. מ. היא הורה עצמאי לילד צעיר, חד הורית, המתקיימת על קצבת נכות ומתגוררת בקריית אתא. היא מקבלת את הגמלה, את קצבת הילדים ואת הסיוע בשכר דירה לחשבון הבנק שלה. אין לה כרטיס אשראי או כספומט והיא תלויה בגמלאות ובסיוע שהיא מושכת במזומן מסניף בנק מזרחי בעיר מגוריה. סניף זה סגור לקבלת קהל ואין סניף נוסף של בנק זה בקריית אתא או בכל קרייה סמוכה אחרת. הסניף הקרוב ביותר לביתה (שגם בו לא ברור אם יש קופה) הוא בעיר חיפה, או נשר או בנהרייה. בשלב זה של החודש, למ. אין אפילו כסף לכרטיס אוטובוס. עקב כך מ. לא תוכל למשוך את הגמלה ביום ראשון. ללא הגמלה היא ובנה בסכנה אמיתית לרעוב, או להיות תלויים בחסדיה של בעלת ביתם, בשל אי תשלום שכר הדירה.

15. א. היא לקוחת בנק איגוד המתגוררת באשקלון. הסניף היחידי של בנק איגוד באשקלון סגור. היא מקבלת דמי מזונות מן הביטוח הלאומי בכל 28 לחודש. אתמול היא ניסתה למשוך מכספומט קצבת ילדים אך קיבלה הודעת שגיאה, כיוון שעל החשבון יש צו עיקול. נדגיש כי צו העיקול מוטל על חשבונה במשך שנים, והיא נהגה לפיכך למשוך את קצבת הילדים וקצבת המזונות באמצעות שירותי הקופה בסניף. נדגיש, כי אתמול הגישה בקשה דחופה לרשם ההוצאה לפועל – אך הוחלט שלא להסיר העיקול מחשבונה. מבנק איגוד נמסר לה כי היא יכולה להגיע לשירותי הקופה בסניף הקרוב הפתוח – באשדוד – על-מנת למשוך את הכספים במזומן. אין לג. אפשרות לעשות כן בתקופה זו בה יש מגבלות על תנועה והעדר זמינות תחבורה ציבורית!

16. ב. היא לקוחה של בנק לאומי ומתגוררת בעיר התחתית בחיפה. היא מתקיימת על קצבת נכות וסניף הבנק שלה נסגר. שני הסניפים היחידים של בנק לאומי בעיר חיפה מרוחקים ממקום מגוריה ולא ברור אם יש בהם קופה. כך או כך, ב. היא אישה עם מוגבלות ואין באפשרותה לנסוע מרחק כזה. גם לו יכלה לעשות זאת פיסית, היא מצויה בקבוצת סיכון לחלות בקורונה, וכל התניידות בתחבורה ציבורית, שממילא צומצמה עוד יותר אתמול, היא בלתי אפשרית עבורה. למותר לציין כי אין לה כל דרך לשלם עבור נסיעה במונית.

17. ביום 16.3.2020, על רקע משבר נגיף הקורונה והנחיות משרד הבריאות בעניין צמצום התנועה במרחב הציבורי, המפקחת על הבנקים פרסמה הנחיה בדבר צמצום שירותי קבלת קהל לסניפים ייעודיים בלבד. לנחיות מצורפות ההנחיות שפורסמו :

"בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי, ומתוך רצון לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאות הציבור ועובדי הבנקים, להלן הנחיות הפיקוח :

שירות פרונטאלי בסניפי גרעין

1. הבנק רשאי לצמצם את שירותי קבלת קהל לסניפים ייעודיים בלבד. בשאר הסניפים תתאפשר עבודה ללא קבלת קהל.

2. ככלל, בקביעת הסניפים הייעודיים למתן שירות קבלת קהל, יפעל הבנק לפי רשימת סניפי הגרעין (להלן "סניפי גרעין") שקבע במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "המשכיות עסקית" (הוראה 355). עם זאת, בהתאם לנסיבות, הבנק יוכל לשקול שינוי הרשימה, תוך שמירה על פיזור גאוגרפי נאות ושיקולים נוספים רלוונטיים לעת הזו (גודל סניף, קיום קופה ועוד).

3. ככלל, סך סניפי הגרעין בהם יינתן שירות לקהל יעמוד על 25% לפחות ממספר סניפי הבנק.

4. בכדי לצמצם את הסיכון להידבקות, מוצע שהבנק יעגן מנגנון של ויסות עומסי קהל בסניפי הגרעין ובכלל זה: דרישה מלקוחותיו לקבוע תור מראש, הצבת עמדת ביטחון בכניסה לסניף ועוד, בהתחשב בהוראות הרשויות המוסמכות.

5. בסניפי הגרעין יינתן שירות לכלל לקוחות הבנק.

6. הבנק יפרסם באתר האינטרנט ובאמצעים נוספים שיבחר, את רשימת הסניפים בהם יינתן שירות ללקוחות.

שירות בנקאי מרחוק

7. הבנק ישקול פעולות לעידוד לקוחותיו לעבור לקבלת שירותים בערוצים הדיגיטליים ולהימנע מלהגיע להסניף, אלא בנסיבות מיוחדות.

8. הבנק ימשיך וייערך להרחבת עבודה מרחוק תוך ניהול הסיכונים הכרוכים בכך.

אנו נמשיך ונעדכן את ההוראות, ככל שיידרש ובהתאם להנחיות שיפורסמו על-ידי המדינה.

הנחיות אלו יחולו החל ממחר, ה-17/03/2020.

העתק הודעה מכתב שהוציאה המשיבה 1 למנכ"ל הבנקים מיום 16.3.2020 מצ"ב ומסומן ע/3.

ע/3

18. ביום 19.3.2020 המפקחת הבנקים עיגנה את האמור לעיל בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 250 "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה (הוראת שעה)".

19. הוראה 250 מאגדת בתוכה מספר תיקונים שונים להוראות ניהול בנקאי תקין בזמן משבר נגיף הקורונה, כאשר הרלוונטי לעניינו הוא התיקון בסעיף 10 הנוגע להוראה מספר 355 "ניהול המשכיות עסקית".

20. הוראה 355 עוסקת בניהול המשכיות המערכת הבנקאית בתקופה שבה הוכרז על משק לשעת חירום. מכיוון שנכון להיום לא הוכרז על משק לשעת חירום, הוראת שעה 250 הוסיפה להוראה 355 את סעיף 13א שלשונו "פתיחת סניפים בתקופה של חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור". ומתוך דברי ההסבר:

"למרות שלא הוכרז על משק לשעת חירום, ולאור הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי, רשאים הבנקים לפעול באופן מצומצם תוך הקפדה על הפרמטרים המפורטים בהוראה, שמיועדים לצמצם למינימום את הפגיעה בשירותי הבנקאות לציבור."

4/ע העתק הוראת שעה 250 מצ"ב ומסומן ע/4.

5/ע העתק הוראת שעה 355 מצ"ב ומסומן ע/5.

21. על רקע האמור לעיל, ביום 18.3.2020 פנתה העותרת למשיבים בבקשה להתאים את שירותי הבנקאות ללקוחות בזמן קורונה, וזאת לאור צמצום פעילות הבנקים והמשבר הכלכלי הקשה המתרגש על תושבי ישראל. אחת הדרישות הייתה להנפיק כרטיסים מסוג דביט ללקוחות המתנהלים בשגרה עם מזומן באמצעות משיכת כספים במסגרת שירותי קופה של הסניף. מדובר על פי רוב על לקוחות מקבלי קצבאות קיום מהביטוח הלאומי. כרטיס זה יאפשר ללקוחות למשוך מזומן בבנקט, ולשלם עמו בעסקים שונים בכפוף ליתרה בחשבונם. דרישות נוספות היו כי ככל שיש לקוחות שזקוקים לכרטיסים אלה וסניף הבנק הרלוונטי ביישובם סגורים, יורו להורות לבנקים בדבר הדרך שבה יוכלו אלה להמשיך ולקבל שירות ואף כי יתנו מענה במקרי חירום, גם כאשר הסניף סגור לקהל.

6/ע העתק פנייה מיום 18.3.2020 מצ"ב ומסומן ע/6.

22. ביום 22.3.2020 בנק ישראל הודיע לציבור כי הנחה את כל הבנקים לשלוח כרטיסי דביט ללקוחות מקבלי קצבאות בדואר. עוד נמסר כי ייעשה מאמץ שהכרטיסים יגיעו עד ליום 29.3.2020 (יום קבלת קצבאות הקרוב) ועדכן את הלקוחות כי ככל שהכרטיס לא יגיע עד למועד קבלת הקצבה יש להמתין מספר ימים ובמידה והכרטיס לא יגיע במהלך החודש הקרוב, לפנות לסניפים לצורך ביורר.

7/ע העתק ההודעה מצ"ב ומסומן ע/7.

23. ביום 24.3.2020 בעקבות הודעה זו, שבה העותרת ופנתה במכתב דחוף לבנק ישראל – מכתב שטרם נתקבל עליו מענה. במכתב פורט היעדר הסבירות שבהוראת בנק ישראל האמורה. יצוין מאז קיבלה העותרת והחתומות מטה, פניות פרטניות של לקוחות בנקים שונים מהם למדנו על חוסר הסבירות בהודעה זו וכי יש חובה לנקוט באמצעים נוספים על-מנת למנוע את הפגיעה בקיום בכבוד של מקבלי הקצבאות. העותרת טענה כי משמעות הוראה זו היא בהכרח כי יש אנשים שלא יקבלו גמלה בזמן ומדובר על מכה אנושה לרבים שתלויים בגמלה לפת לחם!

24. ראשית, אין די זמן להיערך על מנת לשלוח את הכרטיסים לבית הלקוחות ובמשיב לא חייב את הבנקים לשלוח את הכרטיסים באמצעות שליחים, שנית, חלק מן הלקוחות גרים ביישובים שאין בהם משלוח דואר מסודר או כתובות דואר, שלישית, למרבה הצער מרבית הציבור, ובפרט אנשים החיים בעוני, אינם חשופים להודעות בנק ישראל. כיצד ידעו מקבלי הגמלאות כי הם אמורים לקבל כרטיסים בדואר, או כי חלף המועד לקבלתם? לפיכך, עליכם להורות לבנקים לפעול באופן יזום וממוקד על מנת ליידעם – הן באמצעות שיחת טלפון יזומה מכל סניף בנק, או בהודעה פומבית מסוג מודעות בעיתונים יומיים, הודעה בערוצי הטלוויזיה השונים, באמצעות מסיבת עיתונאים וכיוצ"ב **ובעיקר - לא להותיר את כל אלה לשיקול דעתם של הבנקים.**

25. על רקע זה טענה העותרת, כי נראה שרוב מקבלי הגמלאות לא יקבלו את הכרטיסים לביתם במועד. לפיכך, **על המשיב להיערך כבר עכשיו לקבוע לבנקים תכניות חלופיות, לפחות ביחס לגמלאות**

שעתידות להשתלם ביום ראשון הקרוב – ולאפשר לאנשים להגיע לסניף ולקבל ידנית את הכרטיס, חרף המגבלות על פתיחת סניפים.

26. טענות אלו עלו גם בקרב ארגונים של אנשים מוגבלויות, שחלקם אמורים לקבל את גמלאות הנכות שלהם ביום ראשון הקרוב.

8/ע העתק מכתב הארגונים מצ"ב ומסומן 8/ע

27. ביום 25.3.2020 משלא נענינו, פנתה העותרת במכתב בהול למפקחת על הבנקים ונגיד בנק ישראל, נציגי המשיב. במקביל ניסתה נציגת העותרת לפנות באמצעות הטלפון לשכת המפקחת על הבנקים אולם הודעותיה לא נענו.

9/ע העתק פנייה מיום 24.3.2020 מצ"ב ומסומן 9/ע

10/ע העתק פנייה מיום 25.3.2020 מצ"ב ומסומן 10/ע

28. רק אמש, ביום 25.3.2020, בשעה 20:00 חזרו נציגי המשיבים 1-2 אל הח"מ, ב"כ העותרת 1, בשיחת טלפון. בשיחה נמסר על ידי גב' טל הראל, ראש לשכת המפקחת על הבנקים ועו"ד חן פליישר, מן הלשכה המשפטית בפקיח על הבנקים, כי לא ברור עדיין היקף הסניפים שיש בהם קופה שיפתחו ביום תשלום הגמלאות וכי רק שלושה בנקים שלא נמסרה זהותם יפתחו את כלל הסניפים שיש בהם קופות. כן פורטו שורה של צעדים שהיקפם לא ברור, ושנתונים ליוזמת הבנקים, כגון פנייה יזומה ללקוחות ומשלוח כרטיסי דביט באמצעות שליחים ולא בדואר רגיל. בשיחה נמסר גם שהיקף האנשים שיש לשלוח להם כרטיסי דביט עומד על כ-30,000 איש ברחבי הארץ בכלל הבנקים.

29. לסיכום, בהתאם לחששות העותרת וארגונים אחרים עד לרגע זה, איש מן הפונים לעזרת העותרת לא קיבל את כרטיס הדביט לביתו. אנו עומדים בפתחו של סוף שבוע, ויום תשלום הגמלאות חל מיד לאחריו. על רקע זה, ולאור הבעיות האחרות שפרשה העותרת בפניותיה, הסיכוי שלמקבלי הגמלאות, ואפילו מרביתם יקבלו את הכרטיסים לביתם הוא קלוש. לפיכך, לא נותרה אלא אפשרות אחת והיא – לפתוח את הסניפים ביום ראשון לשם משיכת הגמלאות.

הטיעון המשפטי

סדרת ההחלטות שקיבלו המשיבים לוקה בחוסר סבירות קיצוני, היא מפלה ופוגעת באופן בלתי מידתי

בזכויות אדם

30. בנק ישראל והמפקחת על הבנקים פועלים מכוח מספר דברי חקיקה, המרכזיים שבהם הם חוק בנק ישראל, התש"ע-2010, פקודת הבנקאות, 1941, חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 וחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

31. מדברי חקיקה אלה עולה כי המטרות המרכזיות של המשיבים כרגולטורים ומפקחים הן לשמור ולהגן על זכויות לקוחות הבנקים וכן לצמצם פערי כוח במסגרת יחסי בנק-לקוח מצד אחד ולשמור על יציבות המערכת הפיננסית ופעילותה הסדירה מצד שני.
32. בהתאם למפורט בחלק העובדתי, ניתן לסכם את סדרת החלטות המשיבים כדלקמן:
- 32.1. המפקחת על הבנקים החילה את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 על מצב החירום הנוכחי ולמעשה הורתה לבנקים לנהוג בהתאם להוראה זו. כתוצאה מכך מתוך 1417 סניפי כלל תאגידי הבנקים שקיימים בשגרה, נשארו פתוחים 281 סניפים.
- 32.2. לאור פניות העותרות כאמור, המפקחת הודיעה ביום 22.3.2020 כי בנק ישראל הנחה את כל הבנקים לשלוח כרטיסי דביט ללקוחות מקבלי קצבאות בדואר ועדכנה את הלקוחות כי ככל שהכרטיס לא יגיע עד למועד קבלת הקצבה יש להמתין מספר ימים ובמידה והכרטיס לא יגיע במהלך החודש הקרוב, לפנות לסניפים לצורך בירור.
- 32.3. המפקחת סירבה להיענות לדרישות העותרות להורות לבנקים לפתוח את סניפי הבנק באופן נקודתי למקבלי קצבאות ביום 29.3.2020 שהוא מועד קבלת הגמלה וזאת לאחר שהעותרות פירטו בפניה את חוסר הסבירות שבהחלטות שהתקבלו בענין סגירת הסניפים והפגמים שבהחלטה על משלוח כרטיס הדביט בדואר רגיל.
33. המפקח על הבנקים הוא חלק ממנגנון פיקוח ורגולציה על ענף משק חיוני מטעם המדינה, שסמכויותיו ניתנו לו מכוח חקיקה ראשית. שיקול הדעת והוראות המפקח על הבנקים כפופים אפוא לביקורת שיפוטית במסגרת עילות הביקורת המוכרות (ר' בגץ 10788/06 **גזונטהייט נ' בנק ישראל המפקח על הבנקים** (פורסם בנבו, 2.8.07).
34. בעתירה זו נטען כי סדרת ההחלטות שקיבלו המשיבים לוקה בחוסר סבירות קיצוני ובחוסר מידתיות בשל פגיעתה הקשה בזכויות אדם.
35. ראשית, תפקיד המשיבים הוא לפקח, לשמור על ענייני לקוחות הבנקים (סעיף 5 לפקודת הבנקאות) וכן לתמוך בצמצום הפערים החברתיים ולפעול לשמירה על הפעילות הסדירה של המערכת הפיננסית (ס' 3(א) לחוק בנק ישראל). במצב חירום, תכלית הוראה 355 היא להבטיח שיסופקו שירותים בנקאיים חיוניים גם - ואולי במיוחד - במצבי חירום.
36. בניגוד לתפקידי המשיבים ותכלית החקיקה המסמיכה, סדרת ההחלטות מתירה לבנקים מרחב שיקול דעת כמעט בלתי מוגבל לגבי ההחלטה אילו סניפים לסגור ובאילו ערים, ללא התחשבות בשיקולים משמעותיים כגון מה ריכוז מקבלי הגמלאות באיזור הסניפים הסגורים, האם הסניפים שנשארים פתוחים הם נגישים למי שהכי זקוקים להם, האם ישנן ערים בהן לתאגיד בנקאי מסויים לא נשאר אף סניף פתוח וכיו"ב.
37. שנית, המשיבים מתירים לבנקים לסגור סניפים, אך לא מחייבים אותם לעשות שימוש באמצעים האחרים המנויים בהוראה 355 – אמצעים שכל תכליתם הוא להנגיש בעת מצב חירום את השירותים הבנקאיים ללקוחות הזקוקים לשירותי קופה ולוודא שהם ממשיכים להינתן למרות מצב החירום.

38. ונסביר: הוראה 355 קובעת שורה של פעולות שכל תאגיד בנקאי צריך לבצע על-מנת לעמוד ביעדי אספקת השירותים החיוניים בשעת חירום. כך למשל, נקבע כי תוך שעות ספורות מתחילת השיבושים תאגיד בנקאי יעשה מאמץ להבטיח פעילות רציפה של מערכת התשלומים שלו (סעיף 12(א)(1); נקבע כי תאגיד בנקאי צריך להיערך להפעלת סניפים ניידים במקומות בהם לא מתאפשר לתת שירותים בסניפי הבנק הרגילים (סעיף 12(ב)(1) להוראה) ולהיערך להפעלת תכנית הקלות לאוכלוסייה שצפויה להיפגע עקב שעת החירום (סעיף 12(ג)(2)).
39. זאת ועוד, סעיף 15(א) להוראה קובע כי "כל קבוצה בנקאית או בנק עצמאי, המפעילים רשת סינוף של 30 סניפים לפחות, יערכו להפעלת סניפים ניידים בשעת חירום, בהתאם לנסיבות שיתהוו."
40. אפילו ההוראות לעניין פתיחת סניפים הקבועות בסעיף 13 קובעת במפורש כי "מדיניות פתיחת הסניפים בשעת חרום תשאף לפתיחת כל הסניפים, בהכוונת הפיקוח על הבנקים ובכפוף להנחיות כוחות הביטחון, בכלל זה פיקוד העורף".
41. ההוראה לעניין פתיחת 25% סניפים מהסך הכולל של הסניפים בתאגיד היא דרישת המינימום ולא קביעת הרף העליון לפתיחה. גם ההיקף המינימאלי הזה צריך להיות בפיזור גיאוגרפי נאות ובאחריות המשיבים לוודא ולפקח על כך.
42. שלישית, בסירובם להורות לבנקים לפתוח סניפים באופן נקודתי לאוכלוסיית מקבלי הקצבאות ביום קבלת הקצבה, והסתפקותם בהנחיה מיום 22.3.2020 בעניין משלוח כרטיסי הדביט בלבד, המשיבים אינם לוקחים בחשבון מספר פגיעות קשות באוכלוסיית מקבלי הקצבאות:
- 42.1. הנזק העצום שיגרם למקבלי הקצבאות אשר לא יקבלו את הקצבה בזמן. ברור כי אם הכרטיסים נשלחו באמצעות דואר רגיל, הם לא יספיקו להגיע עד ליום 29.3.2020 - מועד קבלת הקצבה. צורמת במיוחד האמירה בהנחיה לפיה "מומלץ, ככל שהדבר אפשרי, להתאזר בסבלנות עוד מספר ימים, ולא להגיע לסניפים. במידה והכרטיס לא התקבל במהלך החודש הקרוב, יש ליצור קשר עם הבנק בו מתנהל החשבון ולברר זאת". אמירה זו מדגישה את חוסר ההבנה הבסיסי שיש למשיבים ביחס לחייהם של מקבלי הקצבאות שאינם יכולים לחכות ולו יום אחד לגמלה אשר משמשת אותם לקיום הבסיסי ביותר. ויש להדגיש – ללא הקצבה לא יותר לאנשים אלה מה לאכול, ולא כמטאפורה.
- 42.2. ההנחיה מתעלמת ממקרים של זכאים לגמלה שמתגוררים בישובים בהם אין כתובות דואר – למשל בכפרים בלתי מוכרים שונים ובירושלים המזרחית. ישנם גם זכאים שכתובת הדואר העדכנית שלהם לא מעודכנת בבנק והם מתקשים להשיג את הסניף שלהם בטלפון. לא ברור מההנחיה כיצד סניפי הבנקים מתכננים לוודא כי אכן כתובת הלקוח המופיעה אצלם היא הכתובת בא הלקוח מתגורר.
- 42.3. הנחיה מתעלמת ממכלול החסמים שעומדים בפני מקבלי הגמלאות שכן אפילו וכרטיס הדביט יגיע בזמן, ישנם מקבלי קצבאות רבים שלא יוכלו להשתמש בכרטיס. זאת מכיוון שאף שהקצבאות מוגנות מפני עיקול בסעיף 303 לחוק הביטוח הלאומי, יש מניעה טכנית למשוך

כספים מכספומטים כאשר מוטל על חשבון הלקוח עיקול. מדובר בלקוחות רבים שכן בשל אי-מספיקות סכום הגמלה לקיום בכבוד, רבים מאוכלוסיית מקבלי הקצבאות נמצאים בחובות ומוטלות עליהם הגבלות בהוצאה לפועל. על כן יש צורך כי המשיבים ידרשו גם לבעיה זו ועד שידרשו, הפתרון הסביר והמידתי ביותר הוא פתיחת סניפי הבנק ביום קבלת הקצבאות על-מנת שהזכאים יוכלו למשוך את הקצבה במזומן (פעולה שאין בעיה לעשותה, גם כאשר על החשבון מוטל עיקול).

43. חוסר סבירות החלטת המשיבים הוא קיצוני במיוחד כאשר בוחנים אותה בהשוואה לאמצעים שנקט בנק הדואר על-מנת להגן את זכויותיהם של מקבלי הקצבאות. בתשובת מנהל מינהל בנק הדואר לפניית העותרת שביקשה להעלות את חששותיה ביחס ליום תשלום הגמלאות הקרב, השיב כי לקראת יום קבלת הגמלאות, בנק הדואר מתכנן לנקוט באמצעים ייחודיים לשם הגברת נגישות מקבלי הגמלאות לסניפים ומענה לצורך הדוחק לקבל את הגמלה במועד:

43.1. הרחבת שעות פתיחת סניפי בנק הדואר ביום קבלת הגמלה;

43.2. תגבור כוח האדם בכל היחידות (ביטול חופשות, עובדים נוספים);

43.3. הלנה של סכומים גדולים ביחידות על מנת לענות על הדרישה;

43.4. במקביל - אספקת ציוד מיגון לעובדים וכו'.

43.5. ובנוסף על כך, הגדלת סכום המשיכה בכרטיס החיוב ל-4000 ₪ ומשלוח לבית הלקוח באמצעות שליח; פרויקט כרטיסי חיוב מסוג פרי פייד ומשלוח לבית הלקוח באמצעות שליח; ופרסום הפרויקט בערוצי מדיה שונים ובשפות שונות.

העתק תשובת מינהל בנק הדואר מיום 25.3.2020 מצ"ב ומסומן ע/11

ע/11

44. אמצעים אלה שנקט בנק הדואר מצביעים על חיוניות הגמלאות, דחיפות המצב, והצעדים החריגים שנדרשים בגין אלו. בהקשר זה חשוב לציין, כי בניגוד לבנקים, סניפי בנק הדואר פתוחים, אך עובדים במתכונת מצומצמת ולמרות זאת, החליטו להרחיב את היקף הפעילות ביום קבלת הגמלה.

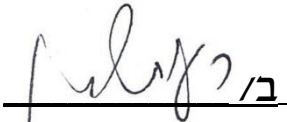
45. במובן זה החלטת המשיבים היא לא רק בלתי סבירה, אלא גם מפלה ופוגעת בשוויון.

46. ראשית, ההחלטה מפלה בתוך קבוצת השוויון של מקבלי הקצבאות שכן היא פוגעת בשוויון בין מקבלי קצבאות לקוחות בנק הדואר לבין מקבלי קצבאות לקוחות שאר הבנקים.

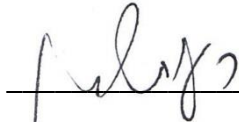
47. שנית, ההחלטה מפלה בתוך קבוצת השוויון של לקוחות תאגיד בנקאי מסוים. כך, לקוחות ממעמד סוציו-אקונומי גבוה ממשיכים כבשגרה לקבל את כל השירותים הבנקאיים החיוניים כגון משיכת כספים, שימוש באפליקציה, תשלום באמצעות כרטיס חיוב והם אינם מושפעים ממצב החירום ככל שזה נוגע לסגירת הסניפים ואילו לקוחות ממעמד סוציו-אקונומי נמוך, מקבלי הקצבאות, מנועים מלקבל שירותים חיוניים בגלל מעמדם, כאשר הלכה למעשה נמנעת מהם הגישה לקניינם.

48. יתר על כן, סדרת החלטות שקיבלו המשיבים פוגעת באופן בלתי מידתי בזכות החוקתית לקיום בכבוד.
49. בישראל הוכרה הזכות לקיום בסיסי בכבוד כזכות עצמאית הנובעת מן הזכות לכבוד האדם וכרכיב מרכזי בה, על ידי בית המשפט העליון בשבתו כבית משפט גבוה לצדק. זאת, בשורה ארוכה של פסקי דין.
50. פסיקת בית המשפט העליון בעניין מחויבות ובעניין חסן קבעה כי הזכאות לגמלת קיום למי שאין לו אמצעים עצמאיים לקיום בסיסי, מהווה מרכיב מרכזי בהגשמת הזכות החוקתית לקיום בכבוד כחלק מרכזי בזכות לכבוד האדם המעוגנת בחו"י: כבוד האדם וחירותו. (בג"ץ 366/03 עמותת מחויבות לשלום וצדק חברתי נ' שר האוצר (12.12.2005); בג"ץ 10662/04 חסן ואח' נגד המוסד לביטוח לאומי ואחרים (28.2.2012)).
51. מדינת ישראל הכירה בחובתה הפוזיטיבית לממש את הזכות לקיום בכבוד של תושביה עת חוקקה את חוקי הביטחון הסוציאלי – חוק הביטוח הלאומי וחוק הבטחת הכנסה.
52. משמעות סדרת ההחלטות של המשיבים היא כי תישלל הזכות לקצבת קיום מעשרות אלפי מקבלי קצבאות בישראל. ודוק: העדר נגישות לסניפי הבנק המונע את האפשרות למשוך את הקצבה הוא באופן מעשי שלילת הקצבה לכל דבר ועניין. דבר זה מהווה פגיעה בלתי מידתית בזכות לקיום בכבוד של מקבלי הקצבאות.
53. לא ניתן לפגוע בזכויות יסוד חוקתיות מכוח הנחיה מנהלית. סדרת ההחלטות של המשיבים היא במעמד של הנחיה מינהלית והיא לא יכולה להיות מקור לפגיעה בזכויות יסוד חוקתיות (ר' ר' בג"ץ 2581/91 סלחאת נ' ממשלת ישראל, פ"ד מז(4) 837, 844-845 (1993); אהרן ברק פרשנות במשפט – פרשנות חוקתית (1994) בעמ' 498).
54. לפני סיום נוסף, כי מבחינת הוראות ההסגר אין מניעה לאדם לצאת מביתו כדי לגבות את הגמלה, אם יינקטו צעדים כמבוקש בעתירה, שכן תקנה 2(א)(2) לתקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש – הגבלת פעילות), התש"ף-2020 מתירה לצאת מהבית לצורך קבלת שירותים חיוניים, ואין ספק שקבלת גמלת קיום היא שירות חיוני.
- אשר על כל האמור מתבקש בית המשפט הנכבד להוציא צו על תנאי כמבוקש בראש עתירה זו ולאחר קבלת תשובות המשיבים להפכו למוחלט.

26 במרץ 2020


משכית בנדל, עו"ד

ב"כ העותרת


רעות כהן, עו"ד

תצהיר

אני הח"מ, רעות שאער, ת"ז 037105012 לאחר שהוזהרתי כי עליי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזה כדלקמן:

1. תצהירי זה ניתן לתמיכה בעתירה לעתירה להתאמת שירותי הבנקאות המסחרית למקבלי קצבאות הביטוח הלאומי.
2. אני מנהלת פניות הציבור באגודה לזכויות האזרח. במסגרת תפקידי אספתי עדויות ושוחחתי עם מקבלי קצבאות רבים שנמנע מהם למשוך את קצבאות הביטוח הלאומי בשל סגירת סניפי הבנקים לקבלת קהל.
3. העובדות המפורטות בחלק העובדתי של עתירה זו הינן אמת למיטב ידיעתי.

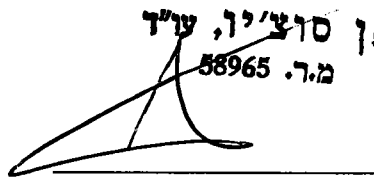

חתימה

25.3.2020
תאריך

אישור

אני הח"מ, עו"ד אן סוצ'יו, מאשר/ת בזה כי ביום 25.3.2020 הופיעה בפניי רעות שאער, המוכרת לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליה להצהיר את האמת וכי אם לא תעשה כן תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק, חתמה בפניי על התצהיר דלעיל.

אן סוצ'יו, ע"ד
מ.ר. 58965


חתימה

תוכן עניינים - נספחים

העתק ההנחייה מיום 16.3.2020	ע/1
העתק רשימת סניפים	ע/2
העתק מכתב שהוציאה המשיבה 1 למנכלי הבנקים מיום 16.3.2020	ע/3
העתק הוראת שעה 250	ע/4
העתק הוראת שעה 355	ע/5
העתק פניית העותרת מיום 18.3.2020	ע/6
העתק ההודעה מיום 22.3.2020	ע/7
העתק מכתב הארגונים	ע/8
העתק פניית העותרת מיום 24.3.2020	ע/9
העתק פניית העותרת מיום 25.3.2020	ע/10
העתק תשובת מינהל בנק הדואר מיום 25.3.2020	ע/11

ע/1

העתק ההנחייה מיום 16.3.2020



הודעה לעיתונות:

הפיקוח על הבנקים מודיע: החל ממחר השירות הבנקאי הפרונטאלי לציבור ירוכז בסניפים ייעודיים בפריסה ארצית. הכספומטים הבנקאיים למשיכת מזומנים, המכשירים האוטומטיים ושאר השירותים הבנקאיים הישירים ימשיכו לעבוד כסדרם

המפקחת על הבנקים, ד"ר חדוה בר: "החל ממחר השירות הבנקאי הפרונטאלי לציבור ירוכז בסניפים ייעודיים בפריסה ארצית. בסניפים אלה ניתן יהיה לבצע פעולות חיוניות, שאינן ניתנות לביצוע באמצעים בנקאיים ישירים. ללקוחות מגיל 70 ומעלה יינתן מענה מותאם ומורחב. הכספומטים הבנקאיים ימשיכו לעבוד כסדרם. אנו נוקטים בצעד זה בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי. הצעד יאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאותו ועל בריאות עובדי הבנקים. אני קוראת לציבור לבצע את כל הפעולות הבנקאיות באמצעים הישירים: בטלפון, במכשירים האוטומטיים, אפליקציה ואתר הבנק"

בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי, ומתוך רצון לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאות הציבור ועובדי הבנקים, להלן הנחיות הפיקוח:

שירות פרונטאלי בסניפי גרעין

1. הבנק רשאי לצמצם את שירותי קבלת קהל לסניפים ייעודיים בלבד. בשאר הסניפים תתאפשר עבודה ללא קבלת קהל.
2. ככלל, בקביעת הסניפים הייעודיים למתן שירות קבלת קהל, יפעל הבנק לפי רשימת סניפי הגרעין (להלן "סניפי גרעין") שקבע במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "המשכיות עסקית" (הוראה 355). עם זאת, בהתאם לנסיבות, הבנק יוכל לשקול שינוי הרשימה, תוך שמירה על פיזור גאוגרפי נאות ושיקולים נוספים רלוונטיים לעת הזו (גודל סניף, קיום קופה ועוד).
3. ככלל, סך סניפי הגרעין בהם יינתן שירות לקהל יעמוד על 25% לפחות ממספר סניפי הבנק.
4. בכדי לצמצם את הסיכון להידבקות, מוצע שהבנק יעגן מנגנון של ויסות עומסי קהל בסניפי הגרעין ובכלל זה: דרישה מלקוחותיו לקבוע תור מראש, הצבת עמדת ביטחון בכניסה לסניף ועוד, בהתחשב בהוראות הרשויות המוסמכות.
5. בסניפי הגרעין יינתן שירות לכלל לקוחות הבנק.
6. הבנק יפרסם באתר האינטרנט ובאמצעים נוספים שיבחר, את רשימת הסניפים בהם יינתן שירות ללקוחות.

שירות בנקאי מרחוק

7. הבנק ישקול פעולות לעידוד לקוחותיו לעבור לקבלת שירותים בערוצים הדיגיטאליים ולהימנע מלהגיע להסניף, אלא בנסיבות מיוחדות.

8. הבנק ימשיך וייערך להרחבת עבודה מרחוק תוך ניהול הסיכונים הכרוכים בכך.

אנו נמשיך ונעדכן את ההוראות, ככל שיידרש ובהתאם להנחיות שיפורסמו על-ידי המדינה.

הנחיות אלו יחולו החל ממחר, ה-17/03/2020.

מצורף המכתב שנשלח למערכת הבנקאית.

רשימת סניפי הגרעין תפורסם במהלך היום באתר בנק ישראל ואתרי הבנקים.

ע/2

העתק רשימת סניפים

פתיחת בנקים לקצבאות

סה"כ יש 281 סניפים פתוחים : איגוד (12), דיסקונט (27), הבינלאומי (35), יהב (13), ירושלים (18), לאומי (55), מזרחי (45), מסד (3), מרכנתיל (20), פועלים (53)

מסודר לפי: שם הסניף הסגור – הסניף הפתוח הקרוב - מרחק

נתוני המרחק מגוגל מפיס ; רשימת סניפים סגורים מאתרי הבנקים ומרשת האינטרנט, רשימת סניפים פתוחים מאתר בנק ישראל.

איגוד :

אור יהודה – הסניף הפתוח הקרוב בפתח תקווה 10 ק"מ

אלעד – הסניף הפתוח הקרוב בפתח תקווה 10 ק"מ

אשקלון – הסניף הפתוח הקרוב אשדוד 21 ק"מ

בית שמש – הסניף הפתוח הקרוב בירושלים 34 ק"מ

מבשרת ציון – ירושלים 12 ק"מ

מודיעין – פתח תקווה או ירושלים 32 ק"מ

נתניה – חדרה 18 ק"מ

קרית גת – אשדוד 35 ק"מ

קרית מוצקין – חיפה 12.5 ק"מ

ראשון לציון – תל אביב 15 ק"מ

רחובות – אשדוד 26 ק"מ

דיסקונט:

גדרה – רחובות 11 ק"מ

דימונה – באר שבע 39 ק"מ

חדרה – נתניה 18 ק"מ

טבריה – נצרת 31 ק"מ

יבנה – רחובות 10 ק"מ

מודיעין – רמלה 16 ק"מ

עכו – נהריה 10 ק"מ

פרדס חנה-כרכור – נתניה 29 ק"מ

צפת – כרמיאל 33 ק"מ

קרית גת – אשקלון 23 ק"מ

קרית מלאכי – אשדוד 18 ק"מ

הבינלאומי:

יוקנעם – חיפה 24 ק"מ

צפת – כרמיאל 33 ק"מ

יהב:

אשקלון – אשדוד 21 ק"מ

באר יעקב – ראשון לציון 10 ק"מ

בית שמש – ירושלים 34 ק"מ

בת ים – ראשון לציון 10 ק"מ

דלית אל כרמל – חיפה 17 ק"מ

דימונה – באר שבע 39 ק"מ

חדרה – נתניה 18 ק"מ

טבריה – נוף הגליל 29 ק"מ

יוקנעם – חיפה 24 ק"מ

מגדל העמק – נוף הגליל 11 ק"מ

נתיבות – באר שבע 31 ק"מ

עפולה – נוף הגליל 14 ק"מ

פתח תקווה – תל אביב 14 ק"מ

קרית ביאליק – חיפה 12 ק"מ

קרית גת – אשדוד 35 ק"מ

רחובות – ראשון לציון 12 ק"מ

רמת השרון – תל אביב 12 ק"מ

שדרות – אשדוד 39 ק"מ

ירושלים:

בית שמש – ירושלים 34 ק"מ

ביתר עילית – ירושלים 31 ק"מ

לאומי:

דימונה – באר שבע 39 ק"מ

ערד – באר שבע 47 ק"מ

אופקים – באר שבע 22 ק"מ

נתיבות – אשקלון 30 ק"מ

שדרות – אשקלון 20 ק"מ

קרית גת – קרית מלאכי 17 ק"מ

גדרה – אשדוד 16 ק"מ

קלנסווה – כוכב יאיר 11 ק"מ

תל מונד – כוכב יאיר 11 ק"מ

באקה אל-ערביה – חדרה 15 ק"מ

בנימינה – חדרה 14 ק"מ

חריש – חדרה 17 ק"מ

זכרון יעקב – חדרה 19 ק"מ

דלית אל כרמל – חיפה 17 ק"מ

יוקנעם – חיפה 24 ק"מ

קרית טבעון – חיפה 18 ק"מ

רמת ישי – עפולה 21 ק"מ

קצרין – צפת 31 ק"מ

ראש פינה – צפת 12 ק"מ

מזרחי:

אופקים – נתיבות 18 ק"מ

כפר יאסיף – נהריה 13 ק"מ

כרמיאל – נהריה 30 ק"מ

מגדל העמק – עפולה 12 ק"מ

מעלות-תרשיחא – נהריה 17 ק"מ

נוף הגליל – עפולה 14 ק"מ

נצרת – עפולה 12 ק"מ

סחי'נין – קרית ביאליק 28 ק"מ

עכו – נהריה 10 ק"מ

צפת – טבריה 37 ק"מ

קרית גת – אשקלון 23 ק"מ

קרית מלאכי – אשדוד 18 ק"מ

שדרות – נתיבות 12 ק"מ

שלומי – נהריה 11 ק"מ

שפרעם – קרית ביאליק 12 ק"מ

באקה אל-ע'רביה – חדרה 15 ק"מ

טייבה – כפר סבא 17 ק"מ

יוקנעם – חיפה 24 ק"מ

ערד – באר שבע 47 ק"מ

פועלים:

אופקים – באר שבע 22 ק"מ

אלעד – פתח תקווה 13 ק"מ

אריאל – פתח תקווה 33 ק"מ

באקה אל-ע'רביה – חדרה 15 ק"מ

בית שאן – עפולה 27 ק"מ

גדרה – רחובות 11 ק"מ

דלית אל כרמל – חיפה 17 ק"מ

חצור הגלילית – צפת 13 ק"מ

ירוחם – דימונה 16 ק"מ

כפר יאסיף – נהריה 13 ק"מ

ירכא – נהריה 18 ק"מ

מבשרת ציון – ירושלים 12 ק"מ

מגידל א-שמש – קרית שמונה 29 ק"מ

מגדל העמק – עפולה 12 ק"מ

מעלות-תרשיחא – נהריה 17 ק"מ

מצפה רמון – דימונה 70 ק"מ

נתיבות – שדרות 12 ק"מ

עכו – נהריה 10 ק"מ

ערד – באר שבע 47 ק"מ

רהט – באר שבע 20 ק"מ

ע/3

העתק מכתב שהוציאה המשיבה 1 למנכ"ל הבנקים מיום

16.3.2020

ירושלים, י"ט אדר תש"פ

15 מרץ 2020

20LM3221

לכבוד- מנכ"ל הבנקים

משבר נגיף הקורונה - הנחיות בנוגע למתן שירות פרונטאלי ללקוחות הבנקים

בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי, ומתוך רצון לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאות הציבור ועובדי הבנקים, להלן הנחיית, שתיכנס לתוקף ביום ג' ה- 17 למרץ 2020.

שירות פרונטאלי בסניפי גרעין

1. הבנק רשאי לצמצם את שירותי קבלת קהל לסניפים ייעודיים בלבד. בשאר הסניפים תתאפשר עבודה ללא קבלת קהל.
2. ככלל, בקביעת הסניפים הייעודיים למתן שירות קבלת קהל, יפעל הבנק לפי רשימת סניפי הגרעין (להלן "סניפי גרעין") שקבע במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "המשכיות עסקית (הוראה 355)". עם זאת, בהתאם לנסיבות, הבנק יוכל לשקול שינוי הרשימה, תוך שמירה על פיזור גאוגרפי נאות ושיקולים נוספים רלוונטיים לעת הזו (גודל סניף, קיום קופה ועוד).
3. ככלל, סך סניפי הגרעין בהם יינתן שירות לקהל יעמוד על 25% לפחות ממספר סניפי הבנק.
4. בסניפי הגרעין יינתנו שירותים חיוניים ולכל הפחות כאלה אשר אינם ניתנים לביצוע בערוצים דיגיטליים וטלפוניים. ללקוחות בגיל 70 ומעלה יינתן מענה מותאם ומורחב.
5. בכדי לצמצם את הסיכון להידבקות, מוצע שהבנק יעגן מנגנון של ויסות עומסי קהל בסניפי הגרעין ובכלל זה: דרישה מלקוחותיו לקבוע תור מראש, הצבת עמדת ביטחון בכניסה לסניף ועוד, בהתחשב בהוראות משרד הבריאות והרשויות המוסמכות.
6. בסניפי הגרעין יינתן שירות לכלל לקוחות הבנק, ככל שניתן תפעולית.
7. הבנק יפרסם על דלת כל סניף שנסגר את פרטי סניף הגרעין הקרוב אליו ומספר הטלפון של המוקד הטלפוני של הבנק; ויפרסם באתר האינטרנט ובאמצעים נוספים שיבחר, את רשימת הסניפים בהם יינתן שירות ללקוחות.

שירות בנקאי מרחוק

8. הבנק ישקול פעולות לעידוד לקוחותיו לעבור לקבלת שירותים בערוצים הדיגיטאליים והטלפוניים ולמניעת הגעה לסניף, אלא בנסיבות מיוחדות.

9. הבנק ימשיך וייערך להרחבת עבודת חלק מעובדיו מרחוק תוך ניהול הסיכונים הכרוכים בכך.

אנו נמשיך ונעדכן את ההוראות, ככל שיידרש ובהתאם להנחיות שיפורסמו על-ידי המדינה.

בברכה,

חננה סר

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

ע/4

העתק הוראת שעה 250

כ"ג באדר תש"ף

19 מרץ, 2020

חוזר מס' ח-06-2611

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה

(הוראת שעה)

(ניהול בנקאי תקין הוראה מספר 250)

מבוא

1. על רקע התפתחות אירוע נגיף הקורונה והשלכותיו על הכלכלה בעולם ובישראל, ובתוך כך על כל משק בית פרטי ועסק, ועל מנת לסייע למשקי הבית ולעסקים לצלוח את התקופה המאתגרת, להלן שורה של צעדים מקלים שגיבשנו להוראת שעה.
2. ההתאמות בהוראה זו נועדו לאפשר לתאגידים הבנקאיים ולחברות כרטיסי האשראי את הגמישות העסקית הנדרשת בעת הזו. עם זאת, נדגיש כי חשוב ביותר שהחלטות לגבי מתן אשראי וסיוע לעסקים ומשקי בית יהיו בהתאם להערכת הסיכונים ותאבון הסיכון של התאגיד הבנקאי בכל מקרה לגופו. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, ובאישור הנגיד, קבעתי את הוראת ניהול בנקאי תקין הבאה כמפורט להלן.

עיקרי ההוראה

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 בנושא "דירקטוריון" (סעיפים 4-5)

3. על אף האמור בסעיף 49(א) ו-9(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 (להלן – הוראה 301), דירקטוריון התאגיד הבנקאי רשאי לקיים ישיבות דירקטוריון שלא על ידי כינוס ישיבה פרונטאלית.
- יראו השתתפות באמצעות שימוש באמצעי תקשורת בהתאם להוראות סעיף 49 להוראה 301, כנוכחות פיזית לענין סעיף 41 להוראה.

דברי הסבר

לנוכח המצב המיוחד שנוצר וכדי להשיג בעת הזו המשך בקרה וממשל תאגידי הולמים לצד צמצום פגישות פרונטאליות שיתכן שאף לא תוכלנה להתקיים, אפשרנו לתאגידים הבנקאיים לקיים ישיבות דירקטוריון בתקשורת.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא טיפול בתלונות ציבור (סעיפים 6-7)

4. על אף האמור בסעיפים 9(א), 9(ב) ו-9(ג) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A, תשובת התאגיד הבנקאי והודעתו ללקוח בדבר זכותו של הלקוח להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח

על הבנקים, יכול שיינתנו בכתב או שיימסרו בעל פה; תאגיד בנקאי נדרש לתעד כל תשובה והודעה כאמור שנמסרו ללקוח בעל פה; תאגיד בנקאי רשאי לתת תשובה ללקוח ולציין בה עיקרי נימוקיו בלבד, ובמקרים חריגים שיתועדו רשאי התאגיד הבנקאי לא לנמק את תשובתו.

5. בסעיף 10(א) להוראה 308A, בסופה יבוא:

"או בפרק זמן ארוך יותר שקבע המפקח לגבי כלל התלונות בשל נסיבות חריגות ושהודעה עליו פורסמה באתר האינטרנט של בנק ישראל."

דברי הסבר

סעיף 9 להוראה קובע סטנדרטים לטיפול מעמיק ויסודי בתלונות הציבור בשגרה. לנוכח התפתחות וירוס הקורונה והשפעתו גם על פעילות הנציבות, נדרשות התאמות להוראה 308A כדי לתת את המענה המיטבי במצב זה. לצורך כך מוצע להקל באופן מתן תשובת הנציבות לתלונות הלקוחות ומסירת ההודעות על זכותם להשיג על התשובה, כך שמענה לתלונות הציבור יכול להינתן בכתב או בעל פה ובהתאמות הנדרשות בנסיבות העניין. בכל מקרה, יתועד הטיפול בפניה בהתאם לסעיף 9(ו) להוראה. התאמות אלו יאפשרו לנציבות להתמקד באופן מיוחד במענה לפניות דחופות, ובפרט לקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע אירוע וירוס הקורונה. כמו כן, מאותה הסיבה, בסעיף 10 נוספה למפקח הסמכות, בנסיבות חריגות, לקבוע פרק זמן ארוך יותר למענה לפיקוח על הבנקים לגבי כלל התלונות.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 בנושא "מגבלת חבות ענפית" (סעיף 8)

6. בסעיף 5(ב)1 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315, במקום "לא יעלה על 20%" יבוא "לא יעלה על 22%".

דברי הסבר

במטרה לתמוך בהמשך פעילות ענף הנדל"ן ולסייע לקבלנים לעמוד בצרכי המימון המתגברים, לנוכח הצפי של מחסור בעובדים ועיכובים בבניה, בנקים יוכלו להגדיל את האשראי לענף הבינוי והנדל"ן, כך שסך האשראי (בניכוי חבויות לתשתיות לאומיות) יעלה משיעור של 20% ל- 22% מסך כל חבויות הציבור. כדי לאפשר לבנק לחזור לשיעור של 20% עם תום תוקף ההוראה, תמשיך ההקלה לחול עוד 24 חודשים ובלבד ששיעור החבות לא יעלה על השיעור במועד תום תוקף ההוראה.

הוראת נב"ת מספר 325 בנושא "ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב" (סעיפים 9-10)

7. בסעיף 4(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 (להלן- הוראה 325) במקום "יום עסקים אחד" יבוא "3 ימי עסקים", ובסוף יבוא "בסעיף זה, "בקשת לקוח לכבד חיוב מסוים"- לרבות בדרך של מתן הוראת תשלום על ידי הלקוח או דרישת תשלום לפי הרשאה לחיוב חשבון שנתן הלקוח".

8. יתווסף סעיף 9 להוראה 325, "תאגיד בנקאי רשאי שלא ליישם את האמור בהוראה זו על חריגות בסכומים שלא יעלו על 5,000 ש"ח ל"אשראי לאנשים פרטיים", ובסכומים שלא יעלו על 100,000 ש"ח ל"אשראי מסחרי", כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור, כאשר ישנה מסגרת אשראי קיימת בחשבון הלקוח. שיעור הריבית בחריגה לא יעלה על הריבית שנקבעה במסגרת האשראי האחרונה אשר הוסכמה עם הלקוח. בתוך 3 ימי עסקים מהיווצרות החריגה הבנק יצור קשר עם הלקוח לצורך יידועו על החריגה, יציג לו את האפשרויות העומדות בפניו ויוסכם ביניהם אופן המשך הטיפול בחריגה."

דברי הסבר

בימים אלה צפוי שיהיו יותר לקוחות שייקלעו לקשיים תזרימיים עקב משבר נגיף הקורונה. התיקונים בהוראה נועדו לאפשר לתאגיד בנקאי לכבד חיובים של לקוחות שחורגים ממסגרת האשראי שהועמדה להם.

לאור שאלות משפטיות שעולות לגבי אופן יישומו של סעיף 3(ג) להוראה 325, בין היתר לאור הוראות חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993 ותכליתו, שתוקן לעניין זה לאחר כתיבת ההוראה, נעשה התיקון בסעיף 4(א) להוראה. בהתאם, תאגיד בנקאי שמוצא לנכון לאפשר היווצרות של יתרת חובה כאמור בהוראה, ובכך להגדיל את האשראי, יפעל בהתאם לתיקון זה ולא כאמור בסעיף 1 למכתבנו מיום 15.3.20.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 בנושא "מגבלות למתן הלוואות לדיר" (סעיף 11)

9. על אף האמור בסעיף 4 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329, תאגיד בנקאי רשאי לאשר הלוואה לדיר שלא לצורך רכישת זכות במקרקעין עד לשיעור מימון של 70% בכפוף להצהרת הלווה כי ההלוואה אינה מיועדת למטרת רכישת דירה נוספת (דירה להשקעה).

דברי הסבר

במטרה לסייע לציבור ולתת מענה לצורכי האשראי של משקי הבית, הבנק יהיה רשאי להעניק הלוואה לכל מטרה במשכון דירה (הלוואה לדיר שלא לצורך רכישת זכות במקרקעין), בשיעור מימון עד 70% לעומת 50% - המגבלה בהוראה ניהול בנקאי תקין 329. מתן ההלוואה בהתאם להקלה יהיה כפוף להצהרת הלווה כי ההלוואה אינה למטרת רכישת דירה נוספת (דירה להשקעה).

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 בנושא ניהול המשכיות עסקית (סעיף 12)

10. אחרי סעיף 13 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355, יבוא סעיף 13א. בנושא "פתיחת סניפים בתקופה של חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור".

דברי הסבר

למרות שלא הוכרז על משק לשעת חירום, ולאור הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי, רשאים הבנקים לפעול באופן מצומצם תוך הקפדה על הפרמטרים המפורטים בהוראה, שמיועדים לצמצם למינימום את הפגיעה בשירותי הבנקאות לציבור.

הוראות ניהול בנקאי תקין 367 בנושא בנקאות בתקשורת ומספר 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת (סעיף 13)

11. על אף האמור בסעיף 28 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367, וסעיף 5 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת הודעות ללקוחותיו המציעות להם להצטרף לשירותים אלו ומנחות אותם כיצד לבצע זאת, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שההודעה נשלחה באמצעותם. כמו כן, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת ללקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב אחר שהונפק על ידי אותו התאגיד, הודעות אשר מציעות להם להנפיק כרטיס חיוב.

דברי הסבר

על מנת להביא ליותר מודעות בקרב קהל הלקוחות בקשר לאפשרויות העומדות בפניהם לבצע פעולות מרחוק, נקבע כי התאגידים הבנקאיים רשאים לשלוח ללקוחותיהם הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת, המציעות להם להצטרף לשירותים אלו ומנחות אותם כיצד לבצע זאת, גם ללא הסכם בנקאות בתקשורת. כמו כן, על מנת לסייע ללקוחות אשר אין ברשותם כרטיס חיוב להתנהל בתקופה זו, התאגידים הבנקאיים רשאים לשלוח להם הודעות בערוצי הבנקאות בתקשורת על מנת להנפיק עבורם כרטיס חיוב.

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 439 בנושא חיובים על פי הרשאה (סעיף 14)

12. על אף האמור בסעיפים 7(א) ו-8(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439, תאגיד בנקאי רשאי לקבל מלקוח הוראה לביטול חיוב מסוים בהרשאה לחיוב חשבון והרשאה לחיוב חשבון באמצעות הטלפון, ובלבד שהשיחה תתועד.

דברי הסבר

במטרה להקל על הלקוחות, ובפרט על לקוחות מבוגרים אשר מתקשים לפעול בערוצים הדיגיטליים ואשר אף מומלץ עבורם להימנע ממקומות ציבוריים ובכלל זה מהגעה לסניפי בנק, מתאפשר לבנקים לקבל מהלקוחות הוראות לביטול חיוב על פי הרשאה או הרשאה לחיוב חשבון באמצעות הטלפון ולא רק באמצעות הודעה בכתב, ובלבד שהשיחה תתועד.

תחילה ותקופת מעבר

13. תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה ועד ליום י"ב באלול התש"ף (30 בספטמבר 2020). המפקח רשאי, באישור הנגיד, להאריך את תוקף ההוראה לתקופה נוספת שלא תעלה על 6 חודשים.

14. על אף האמור בסעיף 13, תחול ההקלה שנקבעה בסעיף 6 עד לתום 24 חודשים מתום תוקף ההוראה, ובלבד ששיעור החבות לא יעלה על השיעור במועד תום תוקף ההוראה.

עדכון הקובץ

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

<u>להוציא עמוד</u>	<u>להכניס עמוד</u>
-----	3-1-250 [1] (3/20)

בכבוד רב,


ד"ר חדזה בר

המפקחת על הבנקים

התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה **(הוראת שעה)**

מבוא

1. מטרת הוראת שעה זאת להעניק הקלות רגולטוריות במספר תחומים, וזאת על רקע התפתחות אירוע וירוס הקורונה והשלכותיו הכלכליות האפשריות, וכדי לסייע למשקי הבית, לעסקים ולמשק להתמודד עם אתגרי אירוע זה.

תחולה

2. ההוראה תחול על תאגיד שהוראת הניהול הבנקאי הרלוונטית חלה עליו.

התאמות בהוראות המפקח על הבנקים

3. המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, לרבות התאמות נוספות להוראות ניהול בנקאי תקין, שיחולו על תאגיד מסוים, או לפטור במקרים חריגים תאגיד מהוראה מסוימת כאשר קיימים טעמים מיוחדים שבהם ראה לנכון לעשות כן, ומנימוקים שיירשמו.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 בנושא דירקטוריון

4. על אף האמור בסעיפים 49(א) ו-49(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 (להלן – הוראה 301), דירקטוריון התאגיד הבנקאי רשאי לקיים ישיבות דירקטוריון שלא על ידי כינוס ישיבה פרונטאלית.

5. יראו השתתפות באמצעות שימוש באמצעי תקשורת בהתאם להוראות סעיף 49 להוראה 301, כנוכחות פיזית לעניין סעיף 41 להוראה.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא טיפול בתלונות ציבור

6. על אף האמור בסעיפים 9(א), 9(ב) ו-9(ג) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A, תשובת התאגיד הבנקאי והודעתו ללקוח בדבר זכותו של הלקוח להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים, יכול שיינתנו בכתב או שיימסרו בעל פה; תאגיד בנקאי נדרש לתעד כל תשובה והודעה כאמור שנמסרו ללקוח בעל פה; תאגיד בנקאי רשאי לתת תשובה ללקוח ולציין בה עיקרי נימוקיו בלבד, ובמקרים חריגים שיתועדו רשאי התאגיד הבנקאי לא לנמק את תשובתו.

7. בסעיף 10(א) להוראה 308A בסופה יבוא: "או בפרק זמן ארוך יותר שקבע המפקח לגבי כלל התלונות בשל נסיבות חריגות ושהודעה עליו פורסמה באתר האינטרנט של בנק ישראל."

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 בנושא מגבלת חבות ענפית

8. בסעיף 5(ב)1. להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315, במקום "לא יעלה על 20%" יבוא "לא יעלה על 22%".

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 בנושא ניהול מסגרות אשראי בחשבונות

עובר ושב

9. בסעיף 4(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 (להלן- הוראה 325) במקום "יום עסקים אחד" יבוא "3 ימי עסקים", ובסוף הסעיף יבוא "בסעיף זה, "בקשת לקוח לכבד חיוב מסוים"- לרבות בדרך של מתן הוראת תשלום על ידי הלקוח או דרישת תשלום לפי הרשאה לחיוב חשבון שנתן הלקוח".

10. יתווסף סעיף 9 להוראה "תאגיד בנקאי רשאי שלא ליישם את האמור בהוראה זו על חריגות בסכומים שלא יעלו על 5,000 ש"ח ל"אשראי לאנשים פרטיים", ובסכומים שלא יעלו על 100,000 ש"ח ל"אשראי מסחרי", כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור, כאשר ישנה מסגרת אשראי קיימת בחשבון הלקוח. שיעור הריבית בחריגה לא יעלה על הריבית שנקבעה במסגרת האשראי האחרונה אשר הוסכמה עם הלקוח. בתוך 3 ימי עסקים מהיווצרות החריגה הבנק יצור קשר עם הלקוח לצורך יידועו על החריגה, יציג לו את האפשרויות העומדות בפניו ויוסכם ביניהם אופן המשך הטיפול בחריגה."

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 בנושא מגבלות למתן הלוואות לדיוור

11. על אף האמור בסעיף 4 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329, תאגיד בנקאי רשאי לאשר הלוואה לדיוור שלא לצורך רכישת זכות במקרקעין עד לשיעור מימון של 70% בכפוף להצהרת הלווה כי ההלוואה אינה מיועדת למטרת רכישת דירה נוספת (דירה להשקעה).

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 בנושא ניהול המשכיות עסקית

12. אחרי סעיף 13 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355, יבוא:

"פתיחת סניפים בתקופה של חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור

13א. (א) לנוכח קביעת המפקחת על הבנקים כי קיים חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור, רשאי התאגיד הבנקאי לקבוע כי לא כל הסניפים יהיו פתוחים לקהל, ובלבד ש:

(1) שיעור הסניפים שיהיו פתוחים לקהל לא יפחת מ- 25% מהמספר הכולל של סניפי התאגיד הבנקאי (להלן – סניפי קהל);

(2) התאגיד הבנקאי יקבע את סניפי הקהל בהתחשב בפיזור גיאוגרפי נאות של הסניפים וביכולתם לספק שירותים בנקאיים לציבור רחב של לקוחות;

(3) סניפי הקהל יתנו לפחות אותם שירותים אשר אינם ניתנים לביצוע בערוצים דיגיטליים וטלפוניים, והשירותים יינתנו גם ללקוחות התאגיד הבנקאי שאינם לקוחות אותו הסניף;

(4) התאגיד הבנקאי יפרסם על דלת כל סניף שנסגר את פרטי סניף הקהל הקרוב אליו ומספר הטלפון של המוקד הטלפוני של התאגיד הבנקאי, וכן יפרסם באתר האינטרנט ובאמצעים נוספים שיבחר את רשימת סניפי הקהל.

(ב) בכפוף לאמור בסעיף קטן (א), תאגיד בנקאי רשאי לקבוע כי סניפי הגרעין כאמור בסעיף 13, כולם או חלקם, יהיו סניפי הקהל.

(ג) האמור בסעיף זה כפוף להנחיות הרשויות המוסמכות."

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא בנקאות בתקשורת ומספר 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת

13. על אף האמור בסעיף 28 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367, וסעיף 5 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת הודעות ללקוחותיו המציעות להם להצטרף לשירותים אלו ומנחות אותם כיצד לבצע זאת, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שההודעה נשלחה באמצעותם. כמו כן, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת ללקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב אחר שהונפק על ידי אותו התאגיד, הודעות אשר מציעות להם להנפיק כרטיס חיוב.

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 439 בנושא חיובים על פי הרשאה

14. על אף האמור בסעיפים 7(א) ו-8(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439, תאגיד בנקאי רשאי לקבל מלקוח הוראה לביטול חיוב מסוים בהרשאה לחיוב חשבון והרשאה לחיוב חשבון באמצעות הטלפון, ובלבד שהשיחה תתועד.

תוקף והוראת מעבר

15. תוקף ההוראה עד יום י"ב באלול התש"ף (30 בספטמבר 2020), ורשאי המפקח, באישור הנגיד, להאריך את תוקף ההוראה לתקופה נוספת שלא תעלה על 6 חודשים (להלן – תום תוקף ההוראה).

16. על אף האמור בסעיף 15, תחול ההקלה שנקבעה בסעיף 8 לעיל עד לתום 24 חודשים מתום תוקף ההוראה, ובלבד ששיעור החבות לא יעלה על השיעור במועד תום תוקף ההוראה.

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	תאריך
2611	1	חוזר מקורי	18/03/2020

ע/5

העתק הוראת שעה 355

ניהול המשכיות עסקית

מבוא

1. תפקידה המרכזי של המערכת הבנקאית בתיווך הפיננסי, בקידום הפעילות הכלכלית ובתהליכי הסליקה, כמו גם חשיבות אמון הציבור ביכולתה של המערכת הבנקאית לתפקד באופן רציף, מחייבים את הבטחת עמידותה בפני שיבושים תפעוליים משמעותיים.

לצורך כך, תאגיד בנקאי נדרש להטמיע מסגרת עבודה כוללת לניהול המשכיות עסקית, באופן ההולם את מאפייני פעילותו, חשיפתו לסיכונים והאסטרטגיה העסקית שלו.

מסגרת עבודה כוללת לניהול המשכיות עסקית תשפר את עמידות התאגיד הבנקאי בעת התרחשות שיבושים תפעוליים משמעותיים הנגרמים מאירועים חיצוניים או פנימיים לתאגיד, וכן תקטין את הנזקים ששיבושים מסוג זה עלולים לגרום לרציפות הפעילות העסקית, לתפקוד תקין של מערכות התשלומים והסליקה, לאספקת שירותים בנקאיים לציבור, למוניטין, לרווחיות, למפקידים ולמחזיקים בניירות ערך של התאגיד הבנקאי.

תחולה

2. הוראות אלו יחולו על כל התאגידים הבנקאיים, כהגדרתם בהוראה זו. המפקח על הבנקים רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגידים מסוימים.

הגדרות

3. **"תאגיד בנקאי"** - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א -1981, לרבות תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי ו/או תאגיד עזר שהוגדר מפעל חיוני.

"מפעל חיוני" - כהגדרתו בחוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז -1967.

"שעת חירום" - תקופת הפעלת מערך משק לשעת חירום בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 מיום כ"ט בסיון התשמ"ו (6 ביולי 1986), להחלטת ממשלה מס' 1080 מיום ז' באדר א' התש"ס (13 בפברואר 2000) וכל החלטת ממשלה אחרת בעניין, הכרזה על מצב מיוחד בעורף לפי סעיף 9 לחוק התגוננות אזרחית תשי"א-1951 או הכרזת המפקח על שעת חירום.

"המשכיות עסקית" - מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות.

(Business continuity) -

גישה כלל-ארגונית הכוללת קווי מדיניות, תקנים ונהלים שתכליתם לוודא כי ניתן יהיה לבצע פעולות מסוימות או להשיבן לפעילות במועד, במקרה של שיבושים.

תכנית פעולה מקיפה בכתב, הקובעת מה הם הנהלים והמערכות הדרושים כדי לשמר את הרציפות העסקית או לשקם את פעילות התאגיד הבנקאי במקרה של שיבושים.

היכולת של תאגיד בנקאי, לספוג את השלכותיו של שיבוש תפעולי משמעותי ולהמשיך ולנהל תהליכים ושירותים חיוניים.

"ניהול המשכיות

עסקית" (Business Continuity Management) -

"תכנית המשכיות

עסקית" (Business Continuity Plan) -

"עמידות"

(Resilience)-

כל פעילות, פונקציה, תהליך או שירות שהם חיוניים לשמירה על יציבותו של התאגיד הבנקאי ואמון הציבור, להגנה על לקוחותיו ומפקידיו, ולתפקוד הרציף של מערכות תשלומים ככל שתלוי בתאגיד הבנקאי. הקביעה אם תהליך או שירות מסוים הנם "חיוניים" תלויה במאפייני הפעילות של התאגיד הבנקאי. בפרט, יחשבו כתהליכים או שירותים חיוניים, תהליכים שנדרשים לקיום רציפות תפקודית של אתרים קריטיים ומערכות תשלומים וסליקה.

שיבוש בעל השפעה חמורה על הפעילות העסקית הרגילה, הפוגע באזור גדול ובציבור המשולב בו מבחינה כלכלית כדוגמת מצב שבגיניו הוכרזה שעת חירום. שיבוש תפעולי משמעותי משפיע בדרך כלל על התשתית הפיזית, ועלול להיגרם ממגוון רחב של אירועים כגון: מלחמה, מתקפות טרור, רעידות אדמה, אירועים הקשורים למזג האוויר, שביתה ומעשים זדוניים, או אירועים אחרים הגורמים נזק רחב היקף לתשתית הפיזית.

אירועים אחרים, כמו וירוסים טכנולוגיים, מגפות ואירועים ביולוגיים אחרים, לא בהכרח יגרמו נזק נרחב לתשתית הפיזית אך בכל זאת יכולים לגרום לשיבושים תפעוליים משמעותיים דרך השפעתם על פעילותה הרגילה של התשתית הפיזית בדרכים אחרות.

אירועים שהשפעתם היא הגדולה ביותר נקראים "אירועי קיצון". הם כרוכים באחד או יותר מההתרחשויות הבאות: הרס או פגיעה חמורה בתשתית פיזית ובמתקנים; אובדן או אי נגישות של כוח אדם; ונגישות מוגבלת לאזור שנפגע.

"תהליך או שירות חיוני"

(Critical operation or service) -

"שיבוש תפעולי

משמעותי"

(Major operational disruption) -

מתאר אפשרי של אירועים ביטחוניים, תפעוליים, פנים תאגידיים, כלכליים או אחרים שבגינם צפוי להיגרם שיבוש תפעולי משמעותי לתאגיד הבנקאי ואשר מוצב כמתאר רלוונטי לתכנון מענה.	"תרחיש ייחוס" -
אתר המספק תהליך או שירות חיוני לכלל לקוחות התאגיד הבנקאי, למעט סניף.	"אתר ראשי" -
אתר המוחזק במצב של מוכנות ומיועד לשימוש באירוע שיצריך שמירה על ההמשכיות העסקית של התאגיד הבנקאי. המונח חל באופן שווה על מרחב עבודה או על דרישות טכנולוגיות.	"אתר חלופי" (Alternate site) -
אתר ראשי ואתר חלופי.	"אתר קריטי" -
אתר חלופי המשמש לאישוש הנתונים ומערכות המידע באירועי חירום.	"אתר התאוששות מאסון" (Disaster recovery site) -
שיקום פעולות עסקיות מסוימות לאחר שחל שיבוש באותן פעולות, עד לרמה מספקת לצורך מילוי ההתחייבויות העסקיות.	"התאוששות" (Recovery) -
יעד, מוגדר מראש, להחזרת פעולות עסקיות ספציפיות והמערכות התומכות בהן עד לרמת שירות שהוגדרה (רמת התאוששות) ובמסגרת זמן שהוגדר מפרוץ השיבושים (זמן התאוששות).	"יעד התאוששות" (Recovery objective) -
מרכיב של יעד התאוששות. רמת ההתאוששות היא רמת השירות שהוגדרה מראש כיעד אשר יסופק בנוגע לפעולה עסקית מסוימת לאחר שחל שיבוש בפעילות.	"רמת התאוששות" (Recovery level) -
מרכיב של יעד התאוששות. זמן התאוששות הוא פרק הזמן שהוגדר להחזרת פעולה עסקית מסוימת לפעילות. זמן התאוששות כולל שני מרכיבים: משך הזמן החולף מתחילת השיבושים ועד להפעלת תכנית ההמשכיות העסקית; וכן, משך הזמן מתחילת הפעלת תכנית ההמשכיות העסקית עד להתאוששות של פעולה עסקית מסוימת.	"זמן התאוששות" (Recovery time) -
נהלים לתקשורת שהוסכמו מראש בין שני צדדים או יותר בתוך התאגיד הבנקאי או בין התאגיד הבנקאי לגורמים חיצוניים לו, המתארים, בין היתר, את אופי המידע שיש לחלוק עם גורמים פנימיים וחיצוניים שונים, ואת אופן הטיפול בסוגי מידע מסוימים (כגון מידע ציבורי ושאינו ציבורי).	"נוהלי תקשורת" (Communication protocols) -
סניף בעל מרחב מוגן מאושר על-ידי פקוד העורף, שנערך מבעוד מועד, לשעת חירום ואשר הוחלט לגביו מראש כי יפתח בשעת חירום.	"סניף גרעין" -

"סניף נייד" – סניף הניתן לניוד ותפעול ממקומות שונים, לרבות מתוך רכב מתאים.

"היתר הנגיד" – היתר כללי לבנקים לפתיחת סניפים ולהעתקתם בחירום, מיום 11 ביולי 2010.

אחריות הדירקטוריון וההנהלה הבכירה

4. על הדירקטוריון וההנהלה הבכירה של התאגיד הבנקאי להתייחס לסיכוני ההמשכיות העסקית ולבקרה עליהם כחלק ממסגרת העבודה הכוללת לניהול סיכונים בתאגיד הבנקאי, כלהלן:
- (א) על הדירקטוריון לדאוג לכך שההנהלה הבכירה תקיים מסגרת עבודה כוללת לניהול המשכיות עסקית ולקיום פיקוח נאות עליה באופן רציף ושוטף.
- (ב) על הדירקטוריון לאשר את מדיניות ניהול הסיכונים והבקרה של ההנהלה הבכירה בתחום המשכיות עסקית.
- (ג) על ההנהלה הבכירה למנות מנהל המשכיות עסקית ולהגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו.
- (ד) על ההנהלה הבכירה למנות צוות לניהול משבר שיורכב, בין היתר, מחברי הנהלה בכירים. הצוות יכלול מקבלי החלטות מרכזיים וגורמים מקצועיים ממגוון חטיבות הבנק, כך שיובטח ניהול מיטיבי של המשבר ויכולת קבלת החלטות במצבי לחץ.
- (ה) על ההנהלה הבכירה להקצות, באישור הדירקטוריון, משאבים נאותים ליישום והטמעת תכנית ההמשכיות העסקית בכלל פעילות התאגיד הבנקאי.
- (ו) ההנהלה הבכירה תדון אחת לשנה, או בעת שינוי מהותי בסביבת הפעילות והסיכונים, ברענון ועדכון תכנית ההמשכיות העסקית, כך שזו תשקף את מאפייניו המשתנים של פעילות התאגיד הבנקאי, מורכבותו וגודלו.
- (ז) הדירקטוריון וההנהלה הבכירה יגדירו מתכונת דיווח תקופתית שתאפשר לכל אחד מהם לקיים דיון באשר לאפקטיביות מסגרת העבודה לניהול המשכיות העסקית.

חלק א' – ניהול המשכיות עסקית

גיבוש מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית

5. מסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית תגובש על בסיס כלל תאגידי ותשולב כמרכיב בתכנית ניהול הסיכונים של התאגיד הבנקאי. מסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית תתייחס בעיקרה לאפשרות של שיבוש תפעולי משמעותי בתאגיד הבנקאי, אולם תיקח בחשבון אפשרות לשיבוש כאמור בכלל המערכת הבנקאית. יישום בשעת חירום מפורט להלן במסגרת חלק ב' בדבר "רמות יעדי שירות חיוניים".

מסגרת העבודה, כאמור, תכלול לפחות את ארבעת הרכיבים הבאים :

(א) **ניתוח השלכות עסקיות** - תהליך דינמי לזיהוי תהליכים ושירותים חיוניים לרבות כאלו בעלי תלות הדדית, גורמי מפתח פנימיים וחיצוניים ורמות עמידות נאותות. בניתוח זה יש לבחון את התרחישים השונים, ולהעריך את הסיכונים ואת ההשפעה הפוטנציאלית על פעולות התאגיד ועל המוניטין שלו.

(ב) **אסטרטגיית התאוששות** - קובעת יעדי התאוששות וקדימויות על סמך ניתוח ההשלכות העסקיות. אסטרטגיית ההתאוששות מציבה, בין היתר, יעדים לרמת השירות שהארגון ישאף לספק במקרה של שיבושים ואת המסגרת לחידוש הסופי של הפעולות העסקיות¹. יעדי ההתאוששות צריכים לשקף את הסיכון שכל תאגיד בנקאי מייצג לתפקוד המערכת הפיננסית, ולהגדיר רמות התאוששות וזמני התאוששות צפויים לתהליך או שירות חיוני.

(ג) **תכנית המשכיות עסקית** - קובעת הנחיות מפורטות ליישום אסטרטגיית ההתאוששות. תכנית המשכיות העסקית מגדירה את התפקידים ואת תחומי האחריות לניהול שיבושים תפעוליים ומספקת הנחיות ברורות בנוגע להאצלת סמכויות במקרה של שיבושים המנטרלים אנשי מפתח. התכנית גם קובעת בבירור את הסמכויות לקבלת החלטות ומגדירה את הטריגרים להפעלתה.

תכנית המשכיות העסקית תכלול את התהליכים והשירותים החיוניים, המשאבים והתשתיות בכל היחידות הרלבנטיות בתאגיד הבנקאי, וכן את פעילויות התאגיד הבנקאי בשלוחותיו בחו"ל.

(ד) **ניטור סיכונים ומתודולוגית תרגול** - תאגיד בנקאי יטמיע את תכנית המשכיות העסקית בקרב עובדיו, וכן ינטר וייתקף אותן באופן שוטף, בין היתר, באמצעות קביעת תכנית ניסויים ותרגולים. תכנית התרגול תגדיר את נושאי התרגול ויעדיו, את המתודולוגיה הנבחרת לתרגול, תדירותו, קיום גורם בקרה בלתי תלוי שיבחן את התרגול במהלכו, אופן הדיווח על תוצאות התרגול, תהליך זיהוי הפערים ביחס לתכנית המשכיות העסקית הקיימת ועדכונה בהתאם.

תכנית המשכיות עסקית

6. (א) תאגיד בנקאי יגבש תכנית להמשכיות עסקית שתבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף להגביל את הפסדיו במקרה של הפרעה חמורה לעסקיו, ולאושש את פעילותו במקרה של אסון תאגיד בנקאי נדרש לבחון אלו תרחישי יחוס עלולים להשפיע על תהליכים ושירותים חיוניים בטווח הקצר, הבינוני והארוך, ולעדכןם בהתאם להתפתחויות.

¹ המטרה האולטימטיבית של תכנית המשכיות עסקית היא שיקום מלא של פעולות התאגיד עד לנקודה שבה התאגיד מסוגל לחדש את פעילותו העסקית הרגילה. רוב התכניות קובעות את רצף תהליך ההתאוששות של הפעולות בהתאם להשפעתן העסקית, בהתמקד תחילה על הפעולות החיוניות ביותר של התאגיד.

- (ב) תכנית ההמשכיות העסקית תספק הנחיות פעולה לתגובה מידית במקרה של שיבוש תפעולי משמעותי. התכנית תתייחס לכל התהליכים והשירותים החיוניים, אך תביא בחשבון גם את הצעדים הנדרשים בטווח הארוך להחזרת מלוא הפעילות לשגרה.
- (ג) בעת גיבוש תכנית ההמשכיות העסקית, יתייחס התאגיד הבנקאי, למרכיבים הבאים, לפחות :

- (1) **המשאב האנושי** - המשאב האנושי הינו מרכיב קריטי במימוש תכנית ההמשכיות העסקית. בהתבסס על ניתוח ההשלכות העסקיות, יוגדרו תחומי האחריות והסמכות, לחברי ההנהלה, צוותי עבודה, נותני שירותים פנימיים וחיצוניים, וגורמים אחרים. כמו כן, תבנה תכנית גיבוי לכ"א חיוני להפעלת התהליכים והשירותים החיוניים, לרבות במקרה של שביתה, ויוגדר צוות מקצועי לניהול משבר.
- (2) **תקשורת והסברה** - תקשורת ברורה וסדירה במהלך שיבוש תפעולי משמעותי הכרחית לניהול המשבר ולשמירה על אמון הציבור. תכנית ההמשכיות העסקית תכלול נוהלי תקשורת, לניהול כל ממשקי התקשורת הרלבנטיים לתאגיד הבנקאי בקרות שיבוש תפעולי משמעותי, ובכלל זה בשעת חירום: עובדים, צוותי חירום, רשויות פיקוח, ספקים חיצוניים, לקוחות, אמצעי התקשורת (מדיה) בנקים קורספונדנטים ועוד. התכנית תכלול רשימות פרטי קשר עדכניות ונגישות ושיטות תקשורת שונות להפצת מידע בקרב לקוחות, ספקי שירות ורגולטורים, על מנת שאלה ידעו כיצד ליצור קשר עם המוסד גם במקרה שערוצי התקשורת הרגילים יושבתו. בנוסף, תאגיד בנקאי יגבש תכנית הסברה רשמית וישלבה בתכנית ההמשכיות העסקית.
- (3) **נושאים טכנולוגיים** - תכנית ההמשכיות העסקית תתייחס לכל מרכיבי הטכנולוגיה הנדרשים לשמירת הרציפות העסקית ו/או לאישוש הפעילות.
- (4) **העתקת תהליך או שירות חיוני** - תכנית המשכיות העסקית תיתן ביטוי להעתקת תהליך או שירות חיוני למיקום חדש.
- (5) **מערכות תשלומים וסליקה** - תכנית ההמשכיות העסקית תכלול חלופות להמשך פעילות במקרה של שיבושים תפעוליים בהיבטים הבאים: (א) משיכת מזומנים (גם ממכשירי ATM) (ב) מתן שירות לביצוע תשלומים באמצעות הערוצים השונים של בנקאות בתקשורת וגם באמצעות הסניפים (ג) תפקוד מערכות זהב ומסלקת השיקים, בדגש על פעילות מול CLS; החלופות עשויות לכלול: קביעת מגבלות משיכה ללקוחות ללא אישור, הסכמי גיבוי עם צדדים שלישיים, הגדרת תהליכי עבודה ידניים וכמובן יצירת מערכות גיבוי להפעלה מידית באתר חלופי.

- (6) **צורכי מזומנים ונזילות** - שיבושים תפעוליים משמעותיים, עלולים להגביר מחד את ביקוש הציבור למזומנים ומאידך להוביל למשבר פיננסי עם ההשלכות על נזילות. תכנית ההמשכיות העסקית צריכה להתייחס לכל היבטי המזומנים והנזילות, לרבות לקיום תכנית מימון נאותה ויעילה, הקובעת בבירור את האסטרטגיות לטיפול בקשיי נזילות.
- (7) **חלופות עבודה ידנית** - תכנית ההמשכיות העסקית תכלול, בהתאם לעניין, נהלים לביצוע תהליכי עבודה ידניים, אשר אושרו מראש על ידי הנהלת התאגיד הבנקאי, כחלופה לתהליכים ושירותים חיוניים. בהקשר זה, תאגיד בנקאי ידאג לגיבוי רשומות מידע על חשבונות לקוחות (מספרי חשבון, כתובות, מצב חשבון, יתרות חשבון וכד').
- (8) **חיזוק מעגלי בקרה** - במהלך שיבושים תפעוליים רמת הסיכונים עולה, בשל שינויים פוטנציאליים בסביבת העבודה, בכ"א, בצידוד וכד'. בעת ניתוח ההשלכות העסקיות יש להעריך מחדש את הסיכונים, לגבש אסטרטגיה למניעתם ולמזעורם ולשלב בתכנית ההמשכיות העסקית.
- (9) **תכנון עסקי וניהול פרויקטים** - לצורך שימור ועדכון תכנית ההמשכיות עסקית, תאגיד בנקאי ישלב את שיקולי המשכיות עסקית בכל החלטה עסקית רלבנטית שיקבל לרבות בעת תכנון וניהול פרויקטים חדשים.
- (10) **מדיניות בקרת שינויים** - מדיניות בקרת שינויים תיתן ביטוי לכך שבעת ביצוע שינויים במערכות תפעול, ביישומים או בתשתיות בסביבת הייצור, התומכים בתהליכים ושירותים חיוניים, כל עותקי הגיבוי של אותן מערכות יעודכנו גם הם. בנוסף, בעת יישום מערכת חדשה או משופרת המחייבת חומרה חדשה, קיבולת נוספת, או שינויים אחרים בטכנולוגיה, על התאגיד הבנקאי להבטיח שתכנית ההמשכיות העסקית תעודכן, במידת הצורך, וכי אתר ההתאוששות יוכל לתמוך בסביבת הייצור החדשה. מדיניות בקרת השינויים צריכה גם לאפשר ליישם שינויים במהירות במקרה של שיבוש תפעולי.
- (11) **גיבוי נתונים** - תאגיד בנקאי יקבע נהלים לסנכרון נתונים, לצורך שמירתם באתר ההתאוששות מאסון, באופן מדויק ועדכני. תאגיד בנקאי יקבע נהלים לאחזור מידע, בפרק זמן סביר, למצב בו מתרחש אירוע כשל באתר הראשי בטרם גובו נתוני יום העסקים. תאגיד בנקאי נדרש לגבות את נתוניו על מנת להבטיח התאוששות גם במקרים בהם נפגע המידע באתר הראשי ובאתר ההתאוששות מאסון שלו בו זמנית.

(12) **ניהול משברים** - תאגיד בנקאי יגדיר בנהליו סמכות בכירה להכרזה על אירוע משברי ואת אחריות הצוות לניהול משבר ליישם את תכנית ההמשכיות העסקית בתוך התאגיד הבנקאי ולדאוג להתנהלות התאגיד הבנקאי מול גופים חיצוניים כגון: גורמי רגולציה, משרדי ממשלה וארגוני חירום.

(13) **תקריות אבטחת מידע** - תפוח מדיניות תגובה לתקריות אבטחת מידע אשר תשולב בצורה נאותה בתכנית ההמשכיות העסקית. תקרית אבטחה מתרחשת כאשר גורם בלתי מורשה מנסה או מצליח לחדור, להשתמש, לחבל, או להרוס מערכות מידע או נתונים של לקוחות. במקרה של חדירה בלתי מורשית, מערכות המחשב של התאגיד הבנקאי עלולות לקרוס ומידע סודי עלול להגיע לידיים לא נכונות. אלמנט מרכזי בתגובה לתקריות אבטחת מידע הוא חלוקת האחריות להערכה, לתגובה ולניהול של תקריות האבטחה ופיתוח קווים מנחים לעובדים בנוגע לנוהלי הסלמה ודיווח. ההנהלה הבכירה נדרשת לקבוע מי יהיה אחראי להכריז על תקרית, ומי אחראי לשחזר את מערכות המחשב שנפגעו מרגע שהתקרת הסתיימה. מי שמוטלת עליו אחריות זו צריך להיות בעל המומחיות הנדרשת כדי להגיב בדרך מהירה ונאותה.

(14) **מדיניות "גישה מרחוק"** - נהלי עבודה לגישה מרחוק יהיו חלק מתכנית ההמשכיות העסקית, שכן באירועי חירום מסוימים לא תתאפשר גישה למתקני הבנק, ולכן עלול לעלות צורך במתן גישה מרחוק לעובדים או נותני שירותים חיצוניים. מדיניות הגישה מרחוק תאושר ע"י ההנהלה הבכירה ותתייחס לסיכונים הכרוכים במדיניות ולקיום מנגנוני בקרה ואבטחת מידע הולמים.

(ד) תכנית ההמשכיות העסקית תוטמע בקרב העובדים החיוניים ותתורגל בכלל יחידות התאגיד הבנקאי בהתאם לתכנית שהוגדרה על ידו. תכנית ההטמעה, תסייע, בין היתר, בבחינת יכולת הפעלת תהליכים ושירותים חיוניים, במקרה של מחסור בעובדי מפתח.

(ה) כדי להבטיח יישום מוצלח של תכנית ההמשכיות העסקית, תאגיד בנקאי יבסס קשרי עבודה שוטפים עם גורמי קהילה (למשל, רשויות מקומיות) ומוסדות ממשל, לרבות גורמי תשתית לאומיים, לצורך תיאום ציפיות והערכה טובה יותר של הסיכונים. שילוב ציפיות אלו בתכנית ההמשכיות העסקית לצד ביצוע תרגולים משותפים, יחזקו את אפקטיביות תכנית ההמשכיות העסקית.

ביטוח

7. כיסוי ביטוחי הולם אינו מהווה תחליף לתכנית המשכיות עסקית אפקטיבית, אך יש בו לסייע בצמצום ההפסדים והנזקים כתוצאה משיבושים תפעוליים משמעותיים, ומכאן חשיבותו. בחירת הכיסוי הביטוחי תתבצע על בסיס תהליכי ניתוח ההשלכות העסקיות והערכת הסיכונים. לפחות, אחת לשנה התאגיד הבנקאי יבחן את נאותות הכיסוי הביטוחי בהתייחס לפרופיל הסיכון העדכני.

המשכיות עסקית של ספקים ונותני שירותים לתהליכים חיוניים

8. (א) תאגיד בנקאי יפעל להפחתת הסיכונים הנובעים מתלות בספקים ונותני שירותים לתהליכי החיוניים.
- (ב) תאגיד בנקאי ידאג שהסכם ההתקשרות עם הספק/נותן השירות מסדיר את חובת הספק/נותן השירות להעמיד שירותים לתאגיד הבנקאי גם בשעת חירום, בהתאם ליעדי השירות המוגדרים בהסכם.
- (ג) תאגיד בנקאי יעריך את יכולת הספק/נותן השירות לקיים רציפות עסקית, כך שתימשך אספקת השירותים הרלבנטית לתאגיד הבנקאי בתרחישים שונים.
- (ד) בהתאם להערכה כאמור בסעיף קטן (ג) לעיל, יכלול התאגיד הבנקאי בהסכם ההתקשרות עם הספק/נותן השירות, התייחסות לנושאים כגון אלו:
- (1) אחריות הספק/נותן השירות לקיים תכנית המשכיות עסקית.
 - (2) זכות התאגיד הבנקאי לקבל את תכנית ההמשכיות העסקית של הספק/נותן השירות.
 - (3) זכות התאגיד הבנקאי להשתתף בתרגילי הספק/נותן השירות ו/או לקבל את ממצאי התרגול.
 - (4) זכות התאגיד הבנקאי לקיים ביקורת תקופתית על תכנית ההמשכיות העסקית של הספק/נותן השירות או לחילופין לקבל דוח ביקורת כאמור, מגורם מבקר אחר, שיהיה מקובל על התאגיד הבנקאי.
- (ה) על אף האמור לעיל, אין חובה לכלול את סעיפים (ב) ו- (ד), בהסכמי התקשרות עם ספקי תשתיות לאומיות.

אתר חלופי

9. (א) תאגיד בנקאי ימקם את אתריו החלופיים, באופן שתוקטן ההסתברות לכך שהאתר החלופי והאתר הראשי יושפעו באופן דומה מתרחיש מסוים בשעת חירום, בכלל זה, השפעה על מרכיבי התשתית הפיזית (חשמל, תקשורת וכד') המשמשים את האתרים.
- במטרה להקטין את ההסתברות ששני האתרים יפגעו מאותו תרחיש, לרבות אפשרות של חסימת דרכי גישה, תאגיד בנקאי ידאג לכל הפחות לכך, שהאתר החלופי יהיה ממוקם מחוץ למרחב העירוני של האתר הראשי שלו.
- (ב) תאגיד בנקאי יחליט על היקף הציוד והמידע שיוחזק באתר החלופי, כך שניתן יהיה להבטיח את המשך פעילותו העסקית, במקרה שאתרו הראשי יפגע באופן חמור.

- (ג) בעת קביעת האתר החלופי תאגיד בנקאי יתייחס בין היתר לפרמטרים הבאים: גודל האתר, קיבולת העבודה בו והשירותים אשר נדרש לספקם בהתאם לרמות השירות שנקבעו, תוך התייחסות למשך השיבוש התפעולי (טווח קצר, בינוני וארוך). במקרים בהם, האתר החלופי ממוקם במתקן המשמש לפעילות יומיומית רגילה, יש לוודא כי הוא מסוגל להכיל פונקציות עסקיות נוספות כאשר מקום העסקים העיקרי נעשה בלתי שמיש.
- (ד) האתר החלופי יהיה זמין באופן מידי (24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע) לעבודה וייקבעו בו תקני איוש כוח אדם.
- (ה) תאגיד בנקאי ישאף להימנע ככל הניתן, מהפעלת אתר חלופי ע"י צד ג'. יחד עם זאת והיה ומפעיל האתר החלופי הינו צד ג', יוודא התאגיד הבנקאי כי לאותו צד ג' יש את כל היכולות לשמור על תחזוק האתר ומוכנותו לשעת חירום (ביצוע ביקורת, הסכם חוזי, וכד').
- (ו) תאגיד בנקאי לא יחלוק אתר חלופי עם תאגיד בנקאי אחר, שאינו נמנה על הקבוצה הבנקאית, אם קיים חשש שהדבר יפגע במימוש תכנית ההמשכיות העסקית שלו.
- (ז) תאגיד בנקאי יתחשב בסיכון המערכתי הטמון בריכוזיות גיאוגרפית של אתרי הבנק הקריטיים, עם אתרים קריטיים של תאגידים בנקאיים אחרים.
- (ח) תאגיד בנקאי, שהוא חברת שירותים משותפת המהווה גורם מפתח בתפקוד המערכת הפיננסית, יקיים עבור שירותיו החיוניים, מערכות מידע משוכפלות בעלות זמינות גבוהה, כדוגמת Active-Active, בין אתרי הראשי לאתרי החלופי.

מיגון אתרים קריטיים

10. (א) תאגיד בנקאי יפעל למגן את אתריו הקריטיים מתוך כוונה לשמר המשכיות ורציפות במתן שירותים חיוניים, וכל זאת בהתאם לסטנדרטים מקצועיים מקובלים.
- (ב) להלן עקרונות מנחים למיגון מינימלי של האתרים הקריטיים השונים:
- (1) אתר ראשי או חלופי, לפחות אחד משניים, ימוגן בפני מלחמה קונבנציונאלית.
 - (2) אתר ראשי או חלופי, לפחות אחד משניים, יהיה עמיד בפני רעידת אדמה.
- במקרה בו אתר קריטי ראשי אינו עמיד בפני רעידת אדמה או ממוגן עבור מלחמה קונבנציונלית, ישמר התאגיד הבנקאי תכנית אופרטיבית להעמדת שירותים חיוניים באתר החלופי, בהתאם ליעדי השירות שנקבעו בסעיף 12.
- (3) מעבר לאמור בסעיף זה:
- (i) כל אתר קריטי המשמש לעיבוד נתונים, ימוגן בפני מלחמה קונבנציונאלית.

(ii) בחברת שירותים משותפת המהווה גורם מפתח בתפקוד המערכת הפיננסית, כל אתר קריטי ימוגן בפני מלחמה קונבנציונלית ויהיה עמיד בפני רעידת אדמה.

(4) בעת הקמת אתר קריטי חדש, יש לדאוג למיגון מתאים לכלל תרחישי הייחוס, לאומיים ואחרים, ובפרט רמת ה- tier לא תפחת מ- 3 בגין אתרי מחשוב.

(5) חברת בת של תאגיד בנקאי, יכולה להסתמך על האתר הקריטי של חברת האם לצורך העמדת שירותים חיוניים בעת התממשות תרחיש ייחוס ובהתאם ליעדי השירות שנקבעו בסעיף 12. על הצדדים להסדיר זאת בהסכם מתאים ולבחון מידי תקופה את היתכנות מימוש.

(ג) במקרים חריגים, תאגיד בנקאי הסבור כי חלק מהעקרונות למיגון מינימלי של האתרים הקריטיים אינם ישימים לגביו, רשאי לפנות אל המפקח על הבנקים על מנת לתאם תחולתם או דרך יישומם לגביו.

10א'. תאגיד בנקאי יפעל באופן מתמיד למיגון סניפיו בהתאם להנחיות פקוד העורף.

ביקורת פנימית

11. (א) מסגרת העבודה הכוללת לניהול המשכיות עסקית תבוקר באופן תקופתי ע"י הביקורת הפנימית.

(ב) תכנית התרגול תסקר תקופתית ע"י הביקורת הפנימית, לצורך הערכת האפקטיביות שלה.

(ג) ממצאי התרגול של תכנית ההמשכיות העסקית ידווחו באופן קבוע לביקורת הפנימית.

חלק ב' - רמות יעדי שירות חיוניים

12. ככלל, המערכת הבנקאית תשאף לקיים רציפות עסקית מלאה ככל שניתן. יחד עם זאת, בשעת חירום ובמצב של שיבוש תפעולי משמעותי, עשויים להתרחש שיבושים תפעוליים משמעותיים (מערכתיים או ספציפיים לבנק) שיפגעו ביכולת לספק את מלוא השירותים. על כן, תאגיד בנקאי יערך להמשך פעילותו העסקית, על מנת להבטיח את המשך עמידתו ביעדי רמות השירות הבאים, לפחות:

(א) תוך שעות ספורות מתחילת השיבושים

(1) יעשה מאמץ להבטיח פעילות רציפה של מערכות התשלומים שלו, לרבות הממשקים שלו מול מערכת זהב.

(א1) יעשה מאמץ להבטיח פעילות רציפה של משיכת מזומנים ממכשירי בנק אוטומטיים כדלקמן:

i. תאגידים בנקאיים המפעילים שירותי משיכת מזומנים ממכשירי בנק אוטומטיים יהיו ערוכים בכל עת למילוי מחודש של המכשירים בשעת חירום, בכל הישובים, טרם שיתרוקנו.

ii. שירותי המיתוג והתקשורת יפעלו באופן שתתאפשר משיכת מזומנים ע"י הציבור מכל מכשירי הבנקים למשיכת מזומנים.

(2) יתאפשר שימוש בכרטיסי אשראי לצורך ביצוע רכישות בבתי עסק.

(3) הפעלת סניפי הבנקים תהיה בהתאם לסעיף 13 להוראה.

(4) נחתם הסדר בין התאגידים הבנקאיים, למשיכת מזומנים באמצעות שיקים גם ללקוחות של תאגידים בנקאיים אחרים, יערכו התאגידים הבנקאיים החתומים על ההסדר ליישמו בהנחיית המפקח.

(5) תאגיד בנקאי יספק לציבור מידע חיוני, באמצעות הפעלת מוקד מידע מתאים (למשל קו חם), שמספרו יפורסם לציבור.

(6) תאגיד בנקאי יערך להמשך מתן שירותים בנקאיים (מתן מידע וביצוע פעולות) ללקוחותיו, באמצעות ערוצים ישירים, כגון: בנקאות בתקשורת ומוקד טלפוני.

(7) תאגיד בנקאי יערך לחידוש פעילות הסליקה שלו מול כל המסלקות הרלבנטיות, בהתאם לכללים שנקבעו לכל מערכת. תאגיד בנקאי המתפעל מסלקה יפעל לחידוש פעילותה.

(ב) תוך יממה לכל היותר מתחילת השיבושים

(1) תאגיד בנקאי יערך להפעלת סניפים נייזים בשעת חירום, במקומות בהם לא יתאפשר מתן שירותים בסניפי הבנק ה"רגילים", כאמור בסעיף 15 להוראה.

(2) ביצוע העברות כספים מחו"ל ולחו"ל.

(3) חידוש פעילות מול גופים בשוק ההון (קופ"ג, קרנות השתלמות וכד') ומול גופים בחו"ל.

(ג) יעדי רמות שירות ליישום תוך יממות ספורות לכל היותר מתחילת השיבושים

(1) ריקון תיבות שירות בסניפים שאינם פעילים בשעת חירום.

(2) התאגידים הבנקאיים יהיו ערוכים להפעלת תכנית הקלות, לאוכלוסייה שצפויה להיפגע עקב שעת החירום, כגון: מגויסים, בני משפחתם, ובעלי עסקים. חלק מההסדרים יהיו פרי מדיניות התאגיד הבנקאי וחלק יהיו באישור המפקח, כאמור בסעיף 16 להוראה.

פתיחת סניפים בשעת חירום

13. (א) מדיניות פתיחת הסניפים בשעת חרום תשאף לפתיחת כל הסניפים, בהכוונת הפיקוח על הבנקים ובכפוף להנחיות כוחות הביטחון, בכלל זה פיקוד העורף.
- (ב) מתוך סניפי הבנק יגדיר התאגיד הבנקאי סניפי "גרעין" בהיקף מינימאלי של 25% מהמספר הכולל של הסניפים בתאגיד תוך שהוא מוודא פיזור גיאוגרפי נאות של סניפי ה"גרעין".
- (ג) תאגיד בנקאי ישאף להפעלת הסניפים שהוגדרו כסניפי "גרעין" מיד בתחילת שעת החרום. הפעלת סניף משמעה לכל הפחות מתן שירות באמצעות המכונות לשירות עצמי של הסניף או פתיחת הסניף לקהל. תאגיד בנקאי ימשיך, לספק שירותים בנקאיים באמצעים תחליפיים, ככל שהדבר אפשרי בנסיבות העניין, גם אם חלק מהסניפים לא יפתחו בשל מצב החירום.
- (ד) השירות הבנקאי בסניפים שיפעלו בשעת חירום יכלול, לכל הפחות, מתן מידע ללקוחות על מצב חשבונותיהם וביצוע פעולות בנקאיות בסיסיות, כגון: משיכה והפקדת מזומנים, משיכה והפקדת שיקים והעברות בין בנקאיות ופנים בנקאיות.

העתקת סניפים בשעת חירום

14. (א) בכפוף להכרזת המפקח על הבנקים על שעת חירום לעניין הפעלת היתר הנגיד (כמפורט בנספח א'), כולו או חלקו, רשאי תאגיד בנקאי:
- (1) להעתיק סניף באופן זמני למקום אחר, לרבות שטח שיוקצה לו ע"י בנק אחר, ובלבד שעובדי התאגיד הבנקאי ימשיכו לתפעל את הסניף המועתק.
 - (2) לנהל עסקים בסניפים ניידים, כאמור בסעיף 15 להוראה.
 - (3) לתת שירותים בנקאיים בסיסיים ללקוחותיו באמצעות סניפים של בנקים אחרים או של בנק הדואר, בכפוף להסדרים שיאושרו מראש ע"י המפקח.
- (ב) תאגיד בנקאי ימסור למפקח הודעה בכתב על העתקה זמנית של סניף או הפעלת סניף נייד.

סניפים ניידים

15. (א) כל קבוצה בנקאית או בנק עצמאי, המפעילים רשת סינוף של 30 סניפים לפחות, יערכו להפעלת סניפים ניידים בשעת חירום, בהתאם לנסיבות שיתהוו.
- (ב) המפתח המינימאלי לקביעת כמות הסניפים הניידים יהיה בערך של יחידה אחת לכל 50 סניפים, שברשות התאגיד הבנקאי על בסיס קבוצתי, במספרים עגולים.
- (ג) תאגיד בנקאי יקבע במדיניות כמה מתוך הסניפים הניידים יהיו כאלה שיפעלו מתוך רכב מתאים.

(ד) בהתאם לסמכות המפקח על הבנקים בסעיף 2.5 להיתר הנגיד, תאגיד בנקאי יערך להפעלת השירותים הבנקאיים הבאים בסניף נייד:

(1) משיכת מזומנים, גם ע"י לקוחות בנקים אחרים;

(2) הפקדת מזומנים;

(3) משיכת והפקדת שיקים;

(4) הפעלת תיבות שירות;

(5) העברה מחשבון לחשבון.

(ה) תאגיד בנקאי המעוניין להציע שירותים בנקאיים נוספים יעשה זאת רק לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים מראש.

(ו) תאגיד הבנקאי ידאג לתשתיות הרלבנטיות לתפעול הסניף הנייד.

(ז) תאגיד בנקאי יעריך את הסיכונים הכרוכים בהפעלת הסניף הנייד וידאג לקיום נוהל עבודה, אמצעי בקרה ואבטחת מידע הולמים.

הקלות לאוכלוסייה

16. (א) במסגרת ההיערכות לשעת חירום נוצר הצורך במתן הקלות זמניות בהוראות ניהול בנקאי תקין, במטרה להקל על האוכלוסייה בקבלת שירותים בנקאיים בעתות חירום.

(ב) ההקלות המפורטות בנספח ב' יכנסו לתוקפן אך ורק עם הכרזת המפקח על הבנקים על הפעלתן. עיתוי הפעלת כל הקלה וזמן הימשכותה עשוי להשתנות מהקלה להקלה, כמו גם האזור הגיאוגרפי לגביו תחול ההקלה. פרמטרים אלו יקבלו ביטוי בעת הכרזת המפקח על הבנקים על כניסת ההקלה לתוקף.

זיהוי חסרי תיעוד רשמי בנוהל מקל

17. (א) תאגיד בנקאי יפתח כלים לזיהוי לקוחותיו, בהעדר תיעוד רשמי, תוך קיום בקורות הולמות והגבלת החשיפה לסיכון.

(ב) הפעלת נוהל עבודה פנימי לזיהוי לקוחות חסרי תיעוד רשמי, בשעת חירום, תעשה לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים.

נספח א'



בנק ישראל

הנגיד

היתר כללי לבנקים לפתיחת סניפים ולהעסקתם בעת חירום

לפי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981

בתוקף סמכותי לפי סעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות בוועדת הרשימות, אני מתיר לבנק, בכפוף להכרזת המפקח, על שעת חירום לעניין היתר זה, כדלקמן:

1. להעתיק באופן זמני סניף, לתקופה שתסתיים, לכל המאוחר, עם ביטול הכרזת המפקח כאמור, למיקום חדש בישראל, ובלבד שתמסר הודעה למפקח בסמוך לביצוע ההעסקה.
2. לנהל עסקים בישראל עם לקוחותיו, ולתת שירותים בנקאיים ללקוחות בנקים אחרים בהם הוא שולט (להלן – **בנקים נשלטים**) בסניפים ניידים, בכפוף לתנאים הבאים:
 - 2.1. בהיתר זה, "סניף נייד" – סניף הניתן לנייד ולתפעול במקומות שונים, לרבות מתוך רכב מתאים;
 - 2.2. לסניף הנייד יהיה שילוט מתאים של הבנק;
 - 2.3. הפעילות עם הלקוחות תתנהל רק בתחום הסניף הנייד; יבוצע תיעוד של הפעולות עם הלקוח ברשומות הבנק או הבנק הנשלט;
 - 2.4. עובדי הסניף הנייד יהיו עובדי הבנק ואו עובדי הבנקים הנשלטים ויהיו בעלי הכשרה נאותה למילוי תפקידם;
 - 2.5. המפקח יקבע את השירותים הבנקאיים המינימליים אשר על הבנק לספק בסניפים הניידים וכן יאשר את מגוון השירותים הבנקאיים האפשריים בסניפים הניידים;
 - 2.6. הבנק הנשלט ישא באחריות מלאה כלפי לקוחותיו בגין כל פעולה כאמור. הבנק והבנק הנשלט יקבעו תנאים להחלת אחריות של הבנק כלפי הבנק הנשלט;
 - 2.7. תימסר הודעה למפקח, בסמוך לפתיחה ולסגירה של סניף נייד, שתכלול את מספר הסניפים הניידים הפתוחים של הבנק באותו מועד, ופרטים נוספים כפי שידרוש המפקח;
3. לתת ללקוחותיו, שירותים בנקאיים בסיסיים, באמצעות סניפים, קבועים או ניידים, של בנק אחר, או סניפים של בנק חדואר, בהתאם להסדר שתנאיו יאושרו על ידי המפקח על הבנקים.

המפקח רשאי להכריז על שעת חירום לעניין היתר זה, כולו או חלקו.

702.0

סטנלי פישר

ירושלים, ב' בתמוז, תש"ע

11 ביולי, 2010

r1003804

נספח ב'

הקלות אפשריות לאוכלוסייה בשעת חירום

להלן פירוט הקלות אפשריות לאוכלוסייה, שיכנסו לתוקפן עם הכרזת המפקח על שעת חירום לעניין הפעלת ההקלות. מוצע לקרוא את ההקלות עם נוסח ההוראות המקורי.

1. הוראת נ.ב.ת 325: ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב

א. על אף האמור בסעיף 8 להוראה, לעניין הגבלת סכומים, בעת הכרזת המפקח על שעת חירום, ולכל היותר עד 30 ימים לאחר ביטול ההכרזה, תאגיד בנקאי יהיה רשאי שלא ליישם את האמור בהוראה על חריגות בסכומים שלא יעלו על הסכום שקבע המפקח בהודעתו.

2. הוראות בנקאות בתקשורת

א. הקלה בהצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת, וכן הקלה באמצעי זיהוי ואימות אישיים הנדרשים לצורך ביצוע פעולות בבנקאות בתקשורת בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום. הקלה כאמור היא לתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, ועם סיום תקופת ההכרזה יושלמו ההליכים מול הלקוחות שהצטרפו לשירותי בנקאות בתקשורת בתקופה זו.

ב. תאגיד בנקאי יעריך מראש את הסיכונים הקשורים להפעלת ההליך המקל ובהתאם לכך יקבע בקרות מפצות כגון, הגבלת סכומים, משלוח SMS אחרי ביצוע פעולה וכד'.

ג. על אף האמור בסעיף 7 בהוראה 420 בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, תאגיד בנקאי רשאי שלא לשלוח הודעות בדואר ללקוחות שביקשו לקבל הודעות בערוצי תקשורת, ובלבד שעם סיום שעת החירום, ישלח את ההודעות כמתחייב בהוראה ובכללי גילוי נאות; למען הסר ספק, הקלה זו אינה חלה על החובה למשלוח הודעה במסירה אישית לפי חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (סעיפים 1א5 ו-17א).

ד. על אף האמור בסעיף 8 (ב) להוראה 439, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, תאגיד בנקאי רשאי לבצע ביטול הרשאה לחיוב חשבון גם בהוראה טלפונית.

3. הוראת ניהול בנקאי תקין 358: ניהול עסקים מחוץ למשרדי התאגיד הבנקאי

א. על אף האמור בסעיף 3 להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, לעניין הפעלת ההיתר הכללי של הנגיד לבנקים לפתיחת סניפים ולהעסקתם בעת חירום, רשאי תאגיד בנקאי לפעול באופן מקל כאמור בהכרזת המפקח.

* * *

עדכונים

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	תאריך
2318	1	הוראה מקורית	25/12/2011
2422	2	עדכון	26/05/2014
2532	3	עדכון	09/04/2017

ע/6

העתק פניית העותרת מיום 18.3.2020

לכבוד

פרופ' אמיר ירון
נגיד בנק ישראל
בפקס: 02-6669710 ובדוא"ל eddy.azoulay@boi.org.il

ד"ר חדוה בר
המפקחת על הבנקים
Hedva.ber@boi.org.il

שלום רב,

התאמות שירותי הבנקאות ללקוחות בזמן קורונה

אנו פונות אליך בעקבות מצב החירום במשק, ובמסגרתו צמצום שירותי הבנקאות, בדרישה להורות לכלל הבנקים לפעול כדלקמן.

בנקט/ כרטיס דביט ללקוחות מוגבלים ו/או לקוחות המתנהלים עם מזומן ו/או לקוחות מקבלי

קצבאות

1. לקוחות רבים המתקיימים על גמלאות הביטוח הלאומי וכן לקוחות שיש נגדם הליכי הוצל"פ או מצויים בהליך פשט"ר הם בעלי חשבונות בנק שהוטלו עליהם מגבלות.
2. אחת מן המגבלות ללקוחות מן הסוג שלעיל נוגעת למתן אשראי ולפיכך אין ברשותם כרטיסי אשראי. בנוסף, למיטב ידיעתנו, יש לקוחות שאין להם בנקט או כרטיס דביט, ואין באפשרותם למשוך מזומנים או לשלם באמצעות כרטיס במסגרת היתרה בחשבונם, זו המוגנת תחת חוק הגנת השכר וחוק ביטוח לאומי.
3. מכיוון שהחלק הארי של סניפי הבנק סגורים בימים אלו, ללקוחות רבים אין דרך למשוך את הכספים שמופקדים בחשבונם – הן גמלאות הביטוח הלאומי והן שכר. על רקע זה, יש חשש שיהיו אנשים שלא יוכלו למשוך כספים מסניף הבנק שלהם ויוותרו ללא כל אמצעי מחייה.
4. לדוגמא, מפניה שהגיעה אל האגודה לזכויות האזרח השבוע עלה, כי לקוחות בנק מזרחי שהסניף היחיד של בנק זה ביישובה נסגר, לא תוכלו למשוך את כספי הגמלה שאמורה להיכנס לחשבונה בסוף החודש. בעקבות פנייה פרטנית הורה בנק ישראל לסניף הבנק שלה להנפיק לה בנקט ובהתאם, הסניף יתפתח בעבורה בלבד לשם כך. מכיוון שיש להניח כי יש אנשים נוספים במצבה עולה צורך לקבוע מנגנון אחיד ומחייב כדלקמן.
5. יש להורות לכלל הבנקים ליידע את לקוחותיהם, באופן יזום בדבר האפשרות לקבל בנקט או כרטיס דביט.
6. כמו כן, ככל שיש לקוחות שזקוקים לכרטיסים אלה וסניף הבנק הרלוונטי ביישובם סגורים, נבקשכם להורות לבנקים בדבר הדרך שבה יוכלו אלה להמשיך ולקבל שירות.
7. לדעתנו, יש לאפשר ללקוחות כאלה לקבל בנקט באמצעות פניה טלפונית בלבד (ואמצעי זיהוי מקובלים), ללא צורך בהגעה לסניף או חתימה פיזית. את הבנקט ניתן לשלוח אליהם בדואר שליחים מהיר.
8. נוסף על אלה, יש להנחות את סניפי הבנק הסגורים לקבלת קהל לתלות על דלת הבנק טלפון ישיר למקרה חירום, ולתת מענה במקרי חירום, גם כאשר הסניף סגור לקהל.

דחיית משכנתאות והלוואות לכל מטרה

9. בנקים רבים הודיעו כי ידחו את תשלומי המשכנתא בשלושה או ארבעה חודשים. יוזמה זו מבורכת אולם היא וולונטרית. לטעמנו על בנק ישראל להוציא הנחיה שתחייב את כלל הבנקים בעניין דחיית תשלומי משכנתאות.

10. לגבי הלוואה שנלקחה לכל מטרה, לעומת זאת, לא שמענו על יוזמת דחיית תשלומים והקפאת ריביות פיגורים מצד הבנקים. לאור מצב החירום במסגרתו עשרות אלפי ישראלים נשארו ללא הכנסה שוטפת בגובה לו הם רגילים (או הכנסה כלל), אנו סבורות כי על בנק ישראל להוציא הנחיה מחייבת לכלל הבנקים בדבר מתן אפשרות לדחות את תשלומי הלוואות אלה, ללא קנס או ריבית.

הקפאת איסוף נתוני אשראי

11. על רקע כל מה שתואר לעיל, אנו צופים כי ישראלים רבים יאחרו בתשלום חובות, הלוואות, תשלומים אחרים וכי המחאות רבות לא תכובדנה.

12. איחורים אלה לא נובעים מהשתמטות או התחמקות מתשלום, כי אם ממצב המשבר הכלכלי החמור שנוצר. כולנו תקווה שמשבר זה יחלוף והישראלים ישתקמו אט אט. אולם אין זה הוגן כי אי-עמידה בתשלומים במצב המשבר ישפיע על דירוג האשראי שלהם.

13. על כן, לדעתנו יש בעת הזו להקפיא את איסוף הנתונים ועדכון דירוג האשראי של תושבי מדינת ישראל.

14. ככל שנדרשת הוראת שעה על-מנת לפעול כדלקמן, עליכם לפעול לקדמה לאלתר.

בברכה,

רעות כהן, עו"ד

משכית בנדל, עו"ד

הקליניקה לזכויות אדם בהליך האזרחי
הפקולטה למשפטים, אוני' חיפה

ראש תחום קיום בכבוד
האגודה לזכויות האזרח בישראל

ע/7

העתק ההודעה מיום 22.3.2020



הודעה לעיתונות :

הפיקוח על הבנקים מודיע על סיוע ללקוחות במשיכת קצבאות הביטוח הלאומי

בעקבות הנחיות משרד הבריאות, הרצון לשמור על בריאותם של לקוחות מערכת הבנקאית, ולאור צמצום שירותי קבלת הקהל לסניפים ייעודיים, המערכת הבנקאית מתחילה בימים אלו לשלוח כרטיסי חיוב מיידי (דביט) ללקוחות מקבלי קצבאות, אשר אין ברשותם כרטיס חיוב ונוהגים למשוך את הקצבאות באמצעות שירותי הקופה בסניף.

ד"ר חדזה בר, המפקחת על הבנקים: "הפיקוח על הבנקים פועל כדי לאפשר את המשכיות השירותים הבנקאיים ושוקד כל העת על מתן פתרונות למצבים שונים שנוצרים בעקבות מגפת הקורונה. הצעד שעליו אנו מודיעים יאפשר ללקוחות מקבלי קצבאות ביטוח לאומי למשוך את הקצבה מכל מכשיר כספומט ללא הגעה לסניף, שעלולה לסכן אותם בריאותית. אני מברכת על ההירתמות המיידית של המערכת הבנקאית בהובלת איגוד הבנקים לפתרון שגובש במטרה לאפשר ללקוחות מקבלי הקצבאות למשוך את כספם".

בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי ומתוך רצון לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאות הציבור ובריאות עובדי הבנקים, התיר הפיקוח על הבנקים לבנקים לצמצם את שירותי קבלת הקהל לסניפים ייעודיים בלבד בשירותים דחופים וחיוניים, ופרסם הקלות נוספות במטרה לסייע ללקוחות לבצע פעולות בערוצים דיגיטליים או במוקד הטלפוני של הבנק.

מצב זה יצר קושי עבור לקוחות המקבלים קצבאות שונות מהביטוח הלאומי שאין ברשותם כרטיס חיוב (כרטיס למשיכת מזומנים ולביצוע עסקאות מרחוק) ושנוהגים למשוך את הקצבאות באמצעות שירותי הקופה בסניף. לכן, המערכת הבנקאית מתחילה בימים אלו לשלוח בדואר ללקוחות אלו כרטיס חיוב, כדי לסייע להם למשוך את סכום הקצבאות מכל מכשיר בנקאי אוטומטי ללא צורך בהגעה לסניף.

צעד זה יכול אף לייתר או לצמצם את הצורך במשיכת מזומנים, היות וכרטיס החיוב המיידי מאפשר, מעבר למשיכת מזומנים, גם תשלום ורכישת מוצרים ושירותים בדומה לכרטיס אשראי (כאשר חיוב חשבון הבנק של הלקוח בסכום העסקה נעשה באופן מיידי). כך, ולאור ההנחיות המעודכנות של משרד הבריאות על צמצום התנועה במרחב הציבורי, הלקוחות יוכלו להיעזר בכרטיס החיוב המיידי לביצוע עסקאות מרחוק (באמצעות הטלפון או האינטרנט), ככל שידרשו לכך.

[מידע נוסף על הכרטיס, לרבות מאפייניו ויתרונותיו ניתן למצוא במדריך "שווה לדעת- כרטיס חיוב מיידי" באתר האינטרנט של בנק ישראל.](#)

יצוין, שהשימוש בכרטיס חיוב מיידי עבור לקוח שאין ברשותו כרטיס אשראי יכול שיהיה כרוך בעמלה חודשית של עד שקלים בודדים (גובה העמלה המדויק משתנה בין הבנקים). בכל אופן, במידה ולקוח לא יפעיל את הכרטיס שיישלח אליו הוא לא יחויב בעמלה.

הלקוחות מתבקשים להיות ערניים ולבדוק בימים הקרובים בתיבת הדואר האם התקבלו כרטיס החיוב והסכם ההצטרפות, ולפעול בהתאם להנחיות, בכדי להפעיל את הכרטיס. ככל שהכרטיס לא הגיע עד ליום 29.3.20 (תאריך קבלת הקצבה הקרוב),

מומלץ, ככל שהדבר אפשרי, להתאזר בסבלנות עוד מספר ימים, ולא להגיע לסניפים. במידה והכרטיס לא התקבל במהלך החודש הקרוב, יש ליצור קשר עם הבנק בו מתנהל החשבון ולברר זאת.

ע/8

העתק מכתב הארגונים

לכבוד

בנק ישראל

שלום רב,

26 מרץ 2020

הנדון: פנייה דחופה של פורום ארגוני בריאות הנפש לפתרון נגיש למקבלי קצבאות

הביטוח הלאומי בתקופת מגפת הקורונה

1. אנו, נציגי הארגונים בבריאות הנפש פונים אליכם, בתקופה קשה זו של מגפת הקורונה, **בשם כלל מקבלי הקצבאות בישראל ובפרט בשם מתמודדים עם מגבלה נפשית**, אשר עומדים בפני מצוקה קיומית, עת הם נדרשים לקבל את קצבאות המחיה שלהם, באמצעות סניפי הבנקים השונים, ועקב המצב הנוכחי סגרו את סניפיהם ואינם נגישים עוד לקבלת קהל. מפניות המגיעות אלינו עולות שאלות רבות וחרדות של אנשים אשר עקב מגבלות שונות אינם מחזיקים בכרטיס אשראי ואינם יכולים למשוך את קצבאות המחיה (נכות, אבטלה, זקנה וכו') דרך אשנבי הכספומטים ונדרשים למענה אנושי ונגיש בבנקים שבקרבת מקום מגוריהם.
2. הפתרון שהוצע ע"י בנק ישראל, כי ישלח בדואר, למקבלי הקצבה שאינם מחזיקים בכרטיס אשראי, כרטיס ייעודי למשיכת הקצבה אינו מספק שכן, דואר ישראל לא מספיק להעביר את הכרטיסים ליעדם עד למועד פירעון הקצבה, **שהינו ביום ראשון הקרוב ה- 29.3.20**. ככל שידוע לנו, עד למועד כתיבת מכתב זה, לא הגיעו הכרטיסים לאנשים הזקוקים להם.
3. המצב הנוכחי מחייב מתן מענה באופן מיידי!!! ולפיכך אנו מבקשים כי בנק ישראל יספק פתרון ישים ונגיש יותר, **כדוגמת פתיחת סניפי בנק עם נציג ייעודי שיטפל במקבלי הקצבאות, כבר ביום ראשון בבוקר, או שימוש בשירותי שליחים להפצת הכרטיסים**, דבר שיאפשר להם למשוך את קצבתם, ובכך יאפשר להם לקיים חיים בסיסיים – מיותר לציין כי מדובר באוכלוסייה של אנשים חסרי כל עורף כלכלי המכלכלים את צעדיהם הקיומיים בהתחשב בקצבה.



5. יש חשיבות עליונה שאוכלוסייה מוחלשת זו תזכה למענה ראוי ולהגנה ולא תופלה לרעה. כרגע אנו עומדים מול שוקת שבורה והעדר מענה מידי לצרכי המחייה הבסיסיים יגרום להתדרדרות מידית במצבם הרגשי והפיזי ויביאם למצוקה קיומית ואף לחרפת רעב.
6. להתייחסותכם המהירה נודה.

על החתום,

העתקים:

עו"ד נטע דגן	ריבי צוק	סילביה טסלר-לזוביק	יסמין ענבר	ד"ר הלה הדס	תמי מצלאוי	איילה ראלי
בזכות	עוצמה	יספרא	האגודה לזכויות החולה	אנוש	לשמ"ה	איכות בשיקום

העתקים:

המוסד לביטוח לאומי
אברמי טורם, נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, משרד המשפטים
האגודה לזכויות האזרח

ע/9

העתק פניית העותרת מיום 24.3.2020

24.3.2020

לכבוד

פרופ' אמיר ירון
נגיד בנק ישראל
בדוא"ל eddy.azoulay@boi.org.il

ד"ר חדוה בר
המפקחת על הבנקים
Hedva.ber@boi.org.il

שלום רב,

בהול!

התאמות שירותי הבנקאות ללקוחות בזמן קורונה

שלנו מיום 18.3.2020

בהמשך לפנייתנו מיום 18.3.2020, שמחנו לשמוע כי בנק ישראל הנחה את כלל הבנקים להנפיק כרטיסי דביט למקבלי גמלאות הביטוח הלאומי, מדובר בצעד נחוץ עד מאד. בהמשך לכך נבקש להסב את תשומת ליבכם לצעדים נוספים שיש לנקוט כבר עתה, עובר למועד תשלום הגמלאות הקרוב, על מנת לוודא שכלל מקבלי הגמלאות ייהנו מההסדר, כדלקמן.

1. בהודעתכם נמסר כי יעשה מאמץ לשלוח את הכרטיסים בדואר עד למועד האמור. ככל שהכרטיס לא יגיע יש להמתין מספר ימים ולאחר מכן לפנות לסניפים.

2. משמעות הוראה זו היא בהכרח כי יש אנשים שלא יקבלו גמלה בזמן ומדובר על מכה אנושה לרבים שתלויים בגמלה לפת לחם! לפיכך עליכם להיערך כבר עכשיו לקובע תכניות חלופיות – למשל לאפשר לאנשים להגיע לסניף ולקבל ידנית את הכרטיס, חרף המגבלות על פתיחת סניפים, משלוח בדואר שליחים וכיוצ"ב מן הטעמים כדלקמן.

3. ראשית, חשוב להדגיש, כל עיכוב בקבלת הגמלאות הוא מכה קשה לאוכלוסייה שממילא חיה בעוני מחפיר. גמלאות הביטוח הלאומי, ממילא זעומות ואין די במרביתן לשם קיום בסיסי. עם זאת, הן מהוות את צינור החמצן של מקבליהן וקשה להמחיש את ההשלכות הקשות של עיכוב, ולו ביום אחד, בתשלומן. יש להדגיש כי מקבלי גמלאות מנהלים את כל חייהם בהתאם לימי קבלת הגמלה - דוחים תשלומים שונים, ממעטים בקניית מזון וכיוצ"ב עד ליום תשלום הגמלאות. לפיכך, ומכיוון שאין די זמן למשלוח בדואר רגיל של הכרטיסים, עליכם להנחות את כלל הבנקים לפעול כבר עתה להפצתם בדואר שליחים או בכל דרך אחרת שיש בה כדי לוודא את הגעתם בזמן.

4. שנית, נציין כי מן הרגע שפרסמנו את תשובתכם בדפי הפייסבוק שלנו, הוצפנו בפניות מציבור מקבלי הגמלאות. מחובתכם ליידע ציבור זה באופן יזום וישיר. למרבה הצער מרבית הציבור, ובפרט אנשים החיים בעוני, אינם חשופים להודעות בנק ישראל. כיצד ידעו מקבלי הגמלאות כי הם אמורים לקבל כרטיסים בדואר, או כי חלף המועד לקבלתם? לפיכך, עליכם לפעול באופן יזום וממוקד על מנת ליידעם – הן באמצעות שיחת טלפון יזומה מכל סניף בנק, או בהודעה פומבית מסוג מודעות בעיתונים יומיים, הודעה בערוצי הטלוויזיה השונים, באמצעות מסיבת עיתונאים וכיוצ"ב.

5. בהמשך לכך, ציינתם כי מי שלא קיבל את הכרטיס יפנה בטלפון לבנק באזור מגוריו. חשוב להבהיר, מקבלי גמלאות פעמים רבות אינם חשופים למידע מקוון, חלקם בעלי השכלה

פורמלית חלקית ביותר, חלקם אינו דובר עברית. לפיכך, יש להורות לכל סניף בנק להדביק על דלת הסניף הודעה בשפות שונות ובה מספר טלפון בו יוכלו לקוחות הבנק לקבל מענה ישיר ומהיר בכל עניין, כפי שדרשנו בפנייתנו.

6. שלישית, יש זכאים רבים לגמלה שמתגוררים בישובים בהם אין כתובות דואר - למשל בכפרים בלתי מוכרים שונים ובירושלים המזרחית. נבקש לברר כיצד הנכם נערכים על מנת להבטיח כי יקבלו את הכרטיס לביתם.

7. תרגום לערבית ולשפות נוספות – נבקשכם לתרגם את הודעתכם לערבית לאלתר, על מנת שתהיה נגישה לציבור דובר הערבית בישראל. כן יש לתרגמה לשפות נוספות כגון רוסית ואמהרית.

8. נוסף על כך נבקשכם להשיבנו בדבר שאר הסוגיות שהעלינו בפנייתנו האמורה אליכם כדלקמן:

דחיית משכנתאות והלוואות לכל מטרה

9. בנקים רבים הודיעו כי ידחו את תשלומי המשכנתא בשלושה או ארבעה חודשים. יוזמה זו מבורכת אולם היא וולונטרית. לטעמנו על בנק ישראל להוציא הנחיה שתחייב את כלל הבנקים בעניין דחיית תשלומי משכנתאות.

10. לגבי הלוואה שנלקחה לכל מטרה, לעומת זאת, לא שמענו על יוזמת דחיית תשלומים והקפאת ריביות פיגורים מצד הבנקים. לאור מצב החירום במסגרתו עשרות אלפי ישראלים נשארו ללא הכנסה שוטפת בגובה לו הם רגילים (או הכנסה כלל), אנו סבורות כי על בנק ישראל להוציא הנחיה מחייבת לכלל הבנקים בדבר מתן אפשרות לדחות את תשלומי הלוואות אלה, ללא קנס או ריבית.

הקפאת איסוף נתוני אשראי

11. על רקע כל מה שתואר לעיל, אנו צופים כי ישראלים רבים יאחרו בתשלום חובות, הלוואות, תשלומים אחרים וכי המחאות רבות לא תכובדנה.

12. איחורים אלה לא נובעים מהשתמטות או התחמקות מתשלום, כי אם ממצב המשבר הכלכלי החמור שנוצר. כולנו תקווה שמשבר זה יחלוף והישראלים ישתקמו אט אט. אולם אין זה הוגן כי אי-עמידה בתשלומים במצב המשבר ישפיע על דירוג האשראי שלהם.

13. על כן, לדעתנו יש בעת הזו להקפיא את איסוף הנתונים ועדכון דירוג האשראי של תושבי מדינת ישראל.

14. ככל שנדרשת הוראת שעה על-מנת לפעול כדלקמן, עליכם לפעול לקדמה לאלתר.

נודה על מענה דחוף ומפורט.
בברכה,

משכית בנדל, עו"ד

רעות כהן, עו"ד

ראש תחום קיום בכבוד

הקליניקה לזכויות אדם בהליך האזרחי

ע/10

העתק פניית העותרת מיום 25.3.2020

**הקליניקה למימוש זכויות אדם
באמצעות ההליך האזרחי**

25.3.2020

לכבוד

עו"ד ענר הלמן
מחלקת בג"צים

פרופ' אמיר ירון
נגיד בנק ישראל
eddy.azoulay@boi.org.il

ד"ר חדוה בר
המפקחת על הבנקים
Hedva.ber@boi.org.il

עו"ד רוני נויבאור
ראש אשכול אזרחי, ייעוץ וחקיקה

עו"ד מאיר לוין
המשנה ליועמ"ש (פיסקלי)

בהול

שלום רב,

הנדון: פגיעה חמורה ומיידית במקבלי קצבאות בשל צמצום שירותים בנקאיים

אנו פונות אליכם בבהילות בעניין הענקת שירותים בנקאיים למקבלי בקצבאות בצל מצב החירום. על מנת למנוע פגיעה אנושה בזכויות אדם, ולאור לוח הזמנים הדחוק במסגרתו רבות מקצבאות הביטוח הלאומי משולמות ביום ראשון 29.3.2020, נבקש מענה בהול לפנייתנו עד ליום 26.3.2020 בשעה 8:00 בבוקר.

בתמצית, דרישתנו המיידית היא כי תורו לבנקים לפתוח את כלל הסניפים שיש בהם קופות, ביום ראשון הקרוב 29.3.2020, למקבלי הקצבאות בלבד, ובהתאם להנחיות משרד הבריאות, על-מנת שאלה יוכלו למשוך במזומן את קצבאות הקיום המשולמות להם ביום זה, ולהחריגם מצו ההסגר לצורך כך. חרף הודעת בנק ישראל על משלוח כרטיסי דביט בדואר (רגיל), לא ידוע לנו על מקבלי קצבאות שקיבלו את הכרטיס, נהפוך הוא, ידוע לנו כי הפונים אלינו טרם קיבלו אותו. לפיכך, במידה רבה של וודאות ניתן להניח כי מקבלי הגמלאות לא יוכלו למשוך ביום ראשון הקרוב את הגמלה המשמשת אותם לצורכי קיום והישרדות ממש.

ככל שיש בידכם פתרון סביר ואפקטיבי אחר, נשמח להתעדכן לאלתר.

עוד יש צורך דחוף לפתור מבחינה טכנית את ההגבלה הקיימת כיום על משיכת מזומנים מכספומטים עבור מקבלי קצבאות שיש ברשותם בנקט (או שיגיע אליהם בקרוב הבנקט) ובנוסף על חשבונם הוטל עיקול או הגבלה אחרת. למרות שקצבאות אלה מוגנות בחוק מעיקול, ברגע שיש עיקול על החשבון, הכספומט לא מאפשר להם למשוך את הכספים המוגנים. נציין, כי במסגרת שירותי קופה הם יכולים למשוך את הכספים על אף העיקולים. הקצבאות הנוספות הבאות אמורות להיות משולמות ביום 6.4.2020 (הבטחת הכנסה), 12.4.2020 (אבטלה), 20.4.2020 (ילדים), 22.4.2020 (ארוכות טווח כמו מזונות, נכות, אזרח ותיק וכו'). בתחילת החודש הבא (סביב 6.4) אמורים רבים לקבל סיוע בשכר דירה ממשרד השיכון.

יש לנקוט באמצעים אלה על-מנת למנוע פגיעה קשה בזכות היסוד לקיום (מינימאלי) בכבוד באחת האוכלוסיות המוחלשות ביותר בישראל, וכעת בתקופת המשבר ביתר שאת.

פנייתנו בפירוט:

**הקליניקה למימוש זכויות אדם
באמצעות ההליך האזרחי**

1. ביום 18.3.2020 פנינו לבנק ישראל בבקשה להתאים את שירותי הבנקאות ללקוחות בזמן קורונה, וזאת לאור צמצום פעילות הבנקים והמשבר הכלכלי הקשה המתרגש על תושבי ישראל. אחת הדרישות אותן פירטנו במכתב הייתה להנפיק כרטיסי בנקט (דביט) ללקוחות המתנהלים בשגרה עם מזומן באמצעות משיכת כספים במסגרת שירותי קופה של הסניף. מדובר על פי רוב על לקוחות מקבלי קצבאות קיום מהביטוח הלאומי.
2. ביום 22.3.2020 בנק ישראל הודיע כי הנחה את כל הבנקים לשלוח כרטיסי דביט ללקוחות מקבלי קצבאות בדואר רגיל. עוד נמסר כי ייעשה מאמץ שהכרטיסים יגיעו עד ליום 29.3.2020 (יום קבלת קצבאות הקרוב) וככל שהכרטיס לא יגיע יש להמתין מספר ימים ולאחר מכן לפנות לסניפים.
3. בעקבות הודעה זו ביום 24.3.2020 שבנו ופנינו במכתב דחוף לבנק ישראל - מכתב שטרם קיבלנו עליו מענה. במכתב הצפנו את העדר הסבירות שבהוראת בנק ישראל מיום 22.3.2020. מאז מכתבנו קיבלנו פניות פרטניות של לקוחות בנקים שונים מהם למדנו על חוסר הסבירות שבפעולת הבנק וכי יש לנקוט באמצעים נוספים על-מנת למנוע את הפגיעה בקיום בכבוד של מקבלי קצבאות. להלן נפרט:
4. המשמעות של ההוראה לשלוח את הכרטיסים בדואר רגיל בלבד היא בהכרח כי יש אנשים שלא יקבלו גמלה בזמן ומדובר על מכה אנושה לרבים שתלויים בגמלה לפת לחם! לפיכך משלוח הכרטיסים בדואר רגיל הוא אמצעי בלתי סביר ויש לנקוט באמצעים חלופיים עבור מועד הקצבאות הקרוב ביותר (29.3.2020) - למשל **לאפשר לאנשים להגיע לסניף ולקבל ידנית את הכרטיס ולמשוך את כספי הקצבה, חרף המגבלות על פתיחת סניפים, משלוח בדואר שליחים וכיוצ"ב**.
5. חשוב להדגיש, כל עיכוב בקבלת הגמלאות הוא מכה קשה לאוכלוסייה שממילא חיה בעוני מחפיר. גמלאות הביטוח הלאומי, ממילא זעומות ואין די במרביתן לשם קיום בסיסי. עם זאת, הן מהוות את צינור החמצן של מקבליהן וקשה להמחיש את ההשלכות הקשות של עיכוב, ולו ביום אחד, בתשלומן. יש להדגיש כי מקבלי גמלאות מנהלים את כל חייהם בהתאם לימי קבלת הגמלה - דוחים תשלומים שונים, ממעטים בקניית מזון וכיוצ"ב, עד ליום תשלום הגמלאות.
6. שנית, נציין כי מן הרגע שפרסמנו את תשובתכם בדפי הפייסבוק שלנו, הוצפנו בפניות מציבור מקבלי הגמלאות. מחובתכם ליידע ציבור זה באופן יזום וישיר. למרבה הצער מרבית הציבור, ובפרט אנשים החיים בעוני, אינם חשופים להודעות בנק ישראל. כיצד ידעו מקבלי הגמלאות כי הם אמורים לקבל כרטיסים בדואר, או כי חלף המועד לקבלתם? לפיכך, **יש לפעול באופן יזום וממוקד על מנת ליידעם** – הן באמצעות שיחת טלפון יזומה מכל סניף בנק, או בהודעה פומבית מסוג מודעות בעיתונים יומיים, הודעה בערוצי הטלוויזיה השונים, באמצעות מסיבת עיתונאים וכיוצ"ב.
7. בהמשך לכך, בנק ישראל ציין כי מי שלא קיבל את הכרטיס יפנה בטלפון לבנק באזור מגוריו. חשוב להבהיר, מקבלי גמלאות פעמים רבות אינם חשופים למידע מקוון, חלקם בעלי השכלה פורמלית חלקית ביותר, חלקם אינו דובר עברית. לפיכך, **יש להורות לכל סניף בנק להדביק על דלת הסניף**

**הקליניקה למימוש זכויות אדם
באמצעות ההליך האזרחי**

הודעה בשפות שונות ובה מספר טלפון בו יוכלו לקוחות הבנק לקבל מענה ישיר ומהיר בכל עניין, כפי שדרשנו בפנייתנו.

8. שלישית, יש זכאים רבים לגמלה שמתגוררים בישובים בהם אין כתובות דואר – למשל בכפרים בלתי מוכרים שונים ובירושלים המזרחית. **נבקש לברר כיצד הנכם נערכים על מנת להבטיח כי יקבלו את הכרטיס לביתם.**

9. ישנם גם זכאים שכתובת הדואר העדכנית שלהם לא מעודכנת והם אינם מצליחים להשיג את הסניף שלהם בטלפון. **יש להבהיר כיצד סניפי הבנקים מתכננים לוודא כי אכן כתובת הלקוח המופיעה אצלם היא הכתובת בה מתגורר הלקוח.**

10. **בנוסף, מפניה שהגיעה אלינו עולה כי גם כאשר ללקוח מקבל הקצבה יהיה בנקט – הוא לא יוכל למשוך את הקצבה אם על חשבונו מוטלים עיקולים והגבלות.** למרות שהקצבאות מוגנות מעיקול בהתאם לסעיף 303 לחוק הביטוח הלאומי, ישנה בעיה טכנית במכשירים למשיכת כספים (כספומט) המונעת מלקוחות עם הגבלות למשוך כספים, הגם שהם מוגנים מעיקול.

11. כך למשל, הגיעה אלינו לקוחת בנק איגוד המתגוררת באשקלון שניסתה למשוך מכספומט קצבת ילדים בעקבות כך שהסניף היחידי של בנק איגוד באשקלון סגור. הלקוחה קיבלה הודעת שגיאה כיוון שעל החשבון צו עיקול. נדגיש כי צו העיקול מוטל על חשבונה במשך שנים, והיא נהגה לפיכך למשוך את קצבת הילדים וקצבת המזונות באמצעות שירותי הקופה בסניף. נדגיש, כי לאחר שהגיש בקשה בהוצאה לפועל – לא הוסר העיקול מחשבונה. בבנק איגוד נמסר לה כי היא יכולה להגיע לשירותי הקופה בסניף הקרוב הפתוח – באשדוד – על-מנת למשוך את הכספים במזומן. **ברור שתשובה זו לא מתקבלת על הדעת בתקופה זו בה יש מגבלות על תנועה והעדר זמינות תחבורה ציבורית! נדגיש, למרבית מקבלי הגמלאות אין רכבים פרטיים.**

12. **לסיכום, פתרון הנפקת כרטיס מסוג בנקט, או דביט, הוא חלקי בלבד ואין די בו לפתרון בעיית משיכת הקצבאות ויש גם לפעול לכך כי כל התשלומים שנכנסים לחשבונות הבנק מטעם הביטוח הלאומי יתאפשרו למשיכה על-ידי הבנקט מהכספומט.** נזכיר כי בתחילת אפריל מתוכננות להשתלם קצבאות קיום נוספות.

13. **נציין גם, כי לקוחות מוגבלים רבים מנועים להעברת כספים באמצעות אפליקציות הבנקים.** גם לכך יש לתת את הדעת.

14. **לסיכום, אי נקיטת צעדים שיתנו פתרון מיידי למקבלי הקצבאות הינה בלתי סבירה, בלתי מידתית והיא פוגעת בזכות החוקתית של מקבלי קצבאות לקיום בכבוד. אנו מצפות שתפעלו ללא דיחוי למתן פתרון מעשי.**

בברכה,

משכית בנדל, עו"ד
ראש תחום קיום בכבוד
האגודה לזכויות האזרח בישראל

רעות כהן, עו"ד
הקליניקה לזכויות אדם בהליך האזרחי
הפקולטה למשפטים, אוני' חיפה

ע/11

העתק תשובת מינהל בנק הדואר מיום 25.3.2020

כ"ט אדר תש"פ
25 מרץ 2020

לכבוד

משכית בנדל, עו"ד
ראש תחום קיום בכבוד
האגודה לזכויות האזרח בישראל
maskit@acri.org.il

רעות כהן, עו"ד
הקליניקה לזכויות אדם בהליך אזרחי
הפקולטה למשפטים, אוני' חיפה
maskit@acri.org.il

שלום רב,

הנדון: התאמות בפעילות ובשירותי בנק הדואר לקראת תשלום גמלאות המוסד לביטוח לאומי

במענה למכתבכם מיום 24 במרץ 2020 בנושא שבנדון, הריני להשיב כדלקמן:

1. משרד התקשורת ("המשרד") וחברת דואר ישראל בע"מ ("דואר ישראל") מטעם חברת בנק הדואר בע"מ ("בנק הדואר") החלו עוד לפני כשבוע להיערך לקראת תשלום גמלאות המוסד לביטוח לאומי ("גמלאות"), שיחול ביום ראשון הקרוב ה-29 במרץ 2020 ("יום תשלום הגמלאות").

המשרד הנחה את בנק הדואר לנקוט בכל הפעולות הנדרשות על מנת לצמצם את מופעי הקהל ביום תשלום גמלאות.

2. להלן אפרט את עיקרי הפעולות שנקטו עד כה ושינקטו לקראת יום תשלום הגמלאות:

2.1 בנק הדואר פנה למוסד לביטוח לאומי עוד לפני למעלה משבוע בבקשה לפרוש את מועדי תשלום הגמלאות על פני מספר ימים. הביטוח הלאומי לא נענה לבקשה זו.

2.2 בנק הדואר פנה, לפני למעלה משבוע, לישרכארד, בבקשה להגדלת סכום המשיכה המותר מכרטיס החיוב המידי המופנק על ידי ישרכארד ללקוחות בנק הדואר, מסך של 1,000 ₪ לסך של 4,000 ₪ ולאפשר ללקוחות בנק הדואר לקבל את כרטיס החיוב המידי עד לבית הלקוח בהתאם לבקשת הלקוח. ישרכארד נענתה לבקשות בנק הדואר. סכום המשיכה הוגדל באופן מידי ל-4,000 ₪. שירות משלוח כרטיס חיוב מידי עד לבית הלקוח יופעל במהלך השבוע הבא וזאת נוכח הצורך בהיערכות ובהתאמות תהליכי העבודה של ישרכארד.

- 2.3 על מנת לצמצם, ככל הניתן, חשיפה של אזרחים ובפרט אזרחים ותיקים, פעל בנק הדואר בשיתוף נציגי המשרד יחד עם נציגי המוסד לביטוח לאומי והמשרד לשוויון חברתי לקידום פרויקט הנפקה וחלוקת של כרטיסים נטענים (פרי פיד) לכל הזכאים לגמלאות, אשר אין ברשותם כרטיס חיוב מידי או כרטיס נטען. ההסדר טעון אישור של ועדת הכספים של מועצת הביטוח הלאומי. הכרטיסים יונפקו כאמור ללא עלות נוספת מצד הלקוחות, וצפויים להיות מופצים החל ממחר, בכפוף לקבלת אישור ועדת הכספים של מועצת הביטוח הלאומי, ובמהלך הימים הקרובים ישירות לבתי הלקוחות באמצעות מערך השליחים של דואר ישראל. באמצעות הכרטיס ניתן למשוך בכל מכשיר למשיכת מזומנים ולשלם באמצעותו ("הפרויקט").
- מימוש מיטבי של הפרויקט צפוי למנוע את הצורך להגיע אל יחידות הדואר בכדי למשוך את הגמלה, דבר שוודאי יסייע בהקטנת מופע הקהל ביחידות הדואר ביום תשלום הגמלאות.
- 2.4 הפרויקט יפורסם על ידי דואר ישראל ובנק הדואר יחד עם המשרד, המשרד לשוויון חברתי והמוסד לביטוח לאומי וילוו בפרסום בערוצי המדיה השונים ובמגוון שפות. במקביל, בנק הדואר ישלח ללקוחות מסרונים עם הסבר על הפרויקט והתהליך להפעלת הכרטיס עם קבלתו.
- 2.5 בנק הדואר פנה ליו"ר פורום ראשי הרשויות במגזר הדרוזי וצ'רקסי וליו"ר מרכז השלטון המקומי לשם קבלת סיוע בהסברת הפרויקט.
- 2.6 בנק הדואר נמצא בעיצומו של הליך היערכות לקראת יום תשלום הגמלאות, בין הפעולות שננקטו וינקטו:
- 2.6.1 הרחבת שעות הפעילות בלמעלה מ-150 יחידות דואר (יחידות דואר עם מופע קהל רב בימי תשלום הקצבאות יפעלו החל משעה 8 בבוקר וברציפות עד שעה 18);
 - 2.6.2 תגבור כ"א בכל יחידות הדואר (ביטול חופשות, שימוש בעובדים נוספים ועוד);
 - 2.6.3 תכנון אספקת מזומנים ליחידות הדואר כולל הלנה של סכומי כסף גבוהים ביחידות או ביחידות סמוכות;
 - 2.6.4 תגבור אבטחת יחידות הדואר, כולל שימוש בסדרנים, תיאום עם גורמי אכיפה (משטרת ישראל) ועוד;
 - 2.6.5 אספקת ציוד מיגון לעובדי יחידות הדואר ולקהל הלקוחות (נוזל חיטוי, מסכות, כפפות);
 - 2.6.6 שילוט על מספר הלקוחות שניתן להכניס ליחידת הדואר בזמן נתון ועל החובה לשמור על הוראות משרד הבריאות;
 - 2.6.7 עידוד השימוש בהזמנת תור מראש;
 - 2.6.8 משיכת כספי הגמלה באמצעות מיופה כוח ותאפשר ביום תשלום הגמלאות בהתאם לנהלי בנק הדואר.

3. חשוב להדגיש כי נשמח לקבל סיוע בפרסום הפרויקט לציבור והסברתו לרבות החובה להקפיד לשמור על כללי משרד הבריאות והאפשרות לקבל את הקצבה גם בימים שלאחר יום תשלום הגמלאות.
4. אני לרשותכן לכל הבהרה שתידרש ;

בכבוד רב,
אורך לביאן,
מנהל מינהל הדואר

העתיקים :

חה"כ דוד אמסלם, שר התקשורת.
מר נתנאל (נתי) כהן, המנהל הכללי משרד התקשורת.
מר אבי כהן סקלי, המנהל הכללי המשרד לשיווין חברתי
עו"ד דנה נויפלד, היועצת המשפטית משרד התקשורת.
מר דני גולדשטיין, המנהל הכללי דואר ישראל
מר אבי בלו, מנהל בנק הדואר, דואר ישראל