

ימי פתיחה של משרדי התאגידי הבנקאיים

מבוא

1. החוזה שבין תאגיד בנקאי לבין לקוחו כולל תנאי מכללא, שמשרדי התאגיד יהיו פתוחים בכל הימים, למעט :
 - (א) חגים ומועדים רשמיים בישראל ;
 - (ב) ימים אחרים שקיים לגביהם נוהג לסגור את משרדי התאגידי הבנקאיים.
2. מקובל ונהוג במערכת הבנקאות לסגור משרדים בפני לקוחות ב-1 בינואר לשם עריכת הדוח הכספי וביקורתו. התאגידי הבנקאיים נוהגים להודיע לציבור על סגירת משרדיהם ב-1 בינואר בעתונות, באמצעי התקשורת האחרים ועל ידי הודעה בפתח משרדיהם. בנוהג זה, יחד עם מתן הודעה לציבור כאמור אין לראות בו הפרה של החוזה שבין התאגיד לבין לקוחותיו.
3. כמו כן קיים נוהג בבנקים לסגור משרדים בפורים ובט' באב. נוהג זה, יחד עם מתן הודעה לציבור, אין לראות בו הפרה של החוזה שבין התאגיד הבנקאי לבין לקוחותיו.

סגירת משרדים

4. הודעות לציבור על סגירת תאגידי בנקאיים יכולות להינתן על ידי איגוד הבנקים או מטעם קבוצה של תאגידי בנקאיים או תאגיד בודד.
5. תאגיד בנקאי הסוגר משרדיו בימים שאינם ימי חג ומועד רשמיים ושלא בימים בהם קיים נוהג בנקאי של סגירה כאמור לעיל, מסתכן בהפרת חוזה עם לקוחותיו.
6. העקרונות שלעיל חלים על התאגיד הבנקאי והן על סניפיו. יחד עם זאת עשויים להיות מצבים בהם יחליט תאגיד בנקאי על צמצום שעות העבודה בסניף או על סגירתו הזמנית. בכדי להקטין משקלה של טענה אפשרית לנזקים מצד לקוחות, על התאגידי הבנקאיים לנהוג כדלקמן :
 - (א) במקרה של צמצום חד פעמי של שעות העבודה הרגילות של סניף ביום עסקים רגיל :
 - הודעה מראש של יום עסקים אחד על פתח הסניף והודעה בעתון יומי אחד לפחות או באמצעות רשות השידור.

- (ב) במקרה של סגירה זמנית של סניף לתקופה מוגדרת מראש : - הודעה מראש של שלושה ימי עסקים לפחות, באמצעות עתון יומי אחד לפחות ובאמצעות רשות השידור או בשלושה עתונים יומיים וכן הודעה למפקח על הבנקים. במסגרת ההודעה שלעיל יוצע מקום אלטרנטיבי - באותו ישוב וסמוך ככל האפשר לסניף שייסגר, אשר בו יינתנו ללקוחות כל אותם שירותים שניתנו בסניף המיועד להיסגר.
7. העקרונות שלעיל אינם מתייחסים למקרים של כוח עליון, כגון סגירת סניף או סניפי התאגיד הבנקאי שלא ביוזמת ההנהלה ושלא היתה צפויה מראש.
8. החליט תאגיד בנקאי לסגור סניף או לשנות באופן משמעותי את שעות העבודה של הסניף בכך שיהיה סגור בשעות שנהג לתת שירותים לציבור, עליו לנהוג כדלקמן :
- (א) ימסור ללקוחות הסניף הודעה על השינויים לפחות 30 יום לפני מועד השינוי ;
- (ב) יציע ללקוח סניף אחר אליו יוכל להעביר את חשבונותיו ללא עמלת העברה ;
- (ג) אם בעקבות השינוי מבקש הלקוח, תוך 60 יום, להפסיק לקבל שירותים מאותו בנק ולהעביר את חשבונותיו לבנק אחר, יציע הבנק לבצע את ההעברות ללא עמלה.

* * *

חזרה

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'	עדכונים
28/3/76	חוזר מקורי			635
26/2/84	עדכון			1117
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1		----
12/95	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	2		----