

פרק ד' פעילות הפיקוח על הבנקים

התפקיד המרכזי של הפיקוח על הבנקים הוא לשמור על יציבותה וחוסנה של המערכת הבנקאית בסביבה כלכלית משתנה, כדי שהיא תוכל לעמוד בהתחייבויותיה כלפי המפקידים. תפקיד נוסף הוא חתירה להגברת התחרותיות בענף. לשם השגת שני יעדים אלו פועל הפיקוח על הבנקים במספר מישורים, שעיקרם: הסדרה באמצעות הוראות והנחיות; עריכת ביקורות (on site examination); מעקב שוטף והערכת פעילותם העסקית של הבנקים (off site examination), ובכלל זה הערכת יכולתם לנהל סיכונים ולהתאים את עצמם להתפתחויות במשק; דרישה להעמדת הון כנגד הפסדים לא-צפויים, טיפול בבקשות הבנקים לקידום שינויים מבניים (פתיחת סניפים, מיזוגים וכו'). מלבד שני תפקידים אלו דואג הפיקוח על הבנקים לשמירת יחס הוגן של הבנקים ללקוחותיהם, ולשם כך הוא מטפל, בין השאר, בבירור פניות הציבור ותלונותיו נגד הבנקים.

1. פעולות המחלקה בכללותה

במהלך שנת 2006 עסק הפיקוח על הבנקים, על יחידותיו השונות, במספר נושאים מרכזיים:

א. הסדרת הפיקוח על העמלות – במסגרת עבודה מקיפה הנעשית בבנק ישראל לבחינת צעדים לשם הגברת התחרות במערכת הבנקאות ובמערכת הפיננסית, פעלו בבנק ישראל, בעיקר בפיקוח על הבנקים, צוותים שבחנו את ההשפעה של רמת התחרות הנמוכה על מחירי השירותים הבנקאיים במגזר הקמעוני. לפני מספר חודשים המליץ הפיקוח על הבנקים על מיתווה להסדרת נושא מחיריהם של השירותים הבנקאיים, שעיקרו מתן סמכויות, בחקיקה, לנגיד בנק ישראל ולמפקח על הבנקים, כמפורט להלן:

- לקבוע את מבנה התעריפון של הבנקים (רשימת השירותים הבנקאיים שבעדם ניתן לגבות עמלה) והשירותים הבנקאיים שייכללו בו, שמות העמלות, סוגיהן ודרך חישובן – כדי לצמצם את מספר העמלות ולפשט עד כמה שניתן את מבנה התעריפון.

- לפקח על מחירי השירותים הבנקאיים – כדי לקדם את התחרות ולהקטין כשלי שוק, בפרט במגזרים שבהם רמת התחרות נמוכה, ולהבטיח מספר פעולות בסיסיות שוות לכל נפש.

- להקים תשתית של מידע לציבור להשוואת מחירי השירותים הבנקאיים.

על פי המיתווה שהציע בנק ישראל הוכנה הצעת חוק ממשלתית.

במקביל ליווה הפיקוח על הבנקים את דיוני ועדת החקירה הפרלמנטרית בנושא עמלות הבנקים. בדוח לוועדה זו אומצו מרבית המסקנות וההמלצות של בנק ישראל, ובהן ההמלצה להסמיך את נגיד הבנק ואת המפקח על הבנקים בחוק לפקח על מחירי השירותים הבנקאיים.

ועדת הכלכלה של הכנסת דנה בהצעת החוק הממשלתית ובהצעות החוק הפרטיות שהוגשו בנושא, וב-26.6.07 התקבל בכנסת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 12), התשס"ז – 2007, המשלב בין הוראות הצעת החוק הממשלתית לבין מספר הוראות שהוצעו בהצעות חוק פרטיות.

ב. היערכות לקראת יישום הסכם באזל II – במהלך שנת 2006 גיבש צוות, שהורכב מראשי יחידות המחקר, ההסדרה והמידע והדיווח ועובדיהם, תרגום ראשוני של הסכם באזל II (שחלקו הופץ לבנקים במארכ 2007). צוות זה גם הניח תשתית מחקרית ויישומית להמשך היערכות הפיקוח על הבנקים לקראת יישום הסכם באזל II. במחצית הראשונה של שנת 2007 התגבשו בפיקוח על הבנקים צוותי עבודה ייעודיים ליישום הסכם באזל II, המורכבים מעובדי כל יחידות הפיקוח. ביולי 2007 הפיץ הפיקוח על הבנקים טיוטת הוראה מלאה של הסכם באזל II, המגלמת בתוכה את כל היבטי ההסכם.

ג. טיפול בהיערכות המשק בשעת חירום (מל"ח) – מתוקף החלטת הממשלה מתאריך 13 בנובמבר 2005 ובאישור ועדת מל"ח (משק לשעת חירום) העליונה, הוחלט שבנק ישראל יקים ויתפעל רשות מל"ח פיננסית. בנק ישראל החל בבניית תוכנית היערכות של הרשות הייעודית הפיננסית ושל המערכת הבנקאית לשעת חירום. העבודה מבוצעת בשיתוף יועץ חיצוני ובעזרת מפגשים עם הממונים על נושא החירום בבנקים. במהלך מלחמת לבנון השנייה, בקיץ 2006, האחריות להפעלת התחום הפיננסי הייתה בידי הפיקוח על הבנקים. בשיתוף עם הבנקים, נקט מספר צעדים במטרה להמשיך את הפעילות הפיננסית הסדירה ככל שניתן, תוך דגש בהקלות לתושבי הצפון. עיקרי הפעולות שבוצעו, בשיתוף עם הבנקים, כדי לאפשר מתן שירותים פיננסיים חיוניים לאזרח הן: הקפדה על מילוי המכשירים למשיכת מזומנים, פתיחת סניפים מספקת, בכפיפות להנחיות כוחות הביטחון, הפעלת הסדר מגירה למשיכת מזומנים ללקוחות כל הבנקים בכל בנק, הפעלת סניפים ניידים, הפניית לקוחות סניפים סגורים לסניפים חלופיים ולמוקדים טלפוניים, פתיחת סניפים בהתרעת זמן קצרה, בכפיפות להוראות כוחות הביטחון, ופנייה אל הבנקים להתחשבות בתושבי הצפון, בעקבות המלחמה.

היערכות הרשות הפיננסית צפויה להימשך בשנת 2007, והיא נושא חשוב בעבודת הפיקוח על הבנקים. אחד משלושת יעדי הפיקוח לשנת 2007, על פי תוכנית העבודה של בנק ישראל לשנה זו, הוא שיפור היכולת של המערכת הפיננסית לתפקד במצבי חירום.

להלן סקירה קצרה של פעילויות הפיקוח על הבנקים ליחידותיו השונות¹ בשנת 2006.

¹ לפירוט תפקידי היחידות השונות בפיקוח על הבנקים ראו: בנק ישראל, המפקח על הבנקים, מערכת הבנקאות בישראל, סקירה שנתית 2003, פרק ה' – פעילות הפיקוח על הבנקים.

2. הסדרת הפעילות הבנקאית

הוראות ההסדרה מכוונות להסדיר את פעילות הדירקטוריון הבנקאי והנהלת הבנק, לשפר את מערכות הדיווח הפנימי והחיצוני, לחזק את הבקורות הפנימיות, ולהביא לניהול תקין וזהיר של התאגידים. ההסדרה מושתתת על עיבוד וניתוח של המידע, המגיע לפיקוח ממקורות שונים, ומתורגם להנחיות ולכללי התנהגות המוטלים על הבנקים. אלה נאספים בקובצי "הוראות ניהול בנקאי תקין", "הוראות הדיווח לציבור" ו"הוראות הדיווח לפיקוח על הבנקים".

הוראות ההסדרה העיקריות שפורסמו השנה היו בנושאים: ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב, נהלים למתן הלוואות לדוור, שמירת מסמכים, יחס הון מזערי, תיאור עסקי התאגיד הבנקאי, מידע צופה לעתיד בדוח הדירקטוריון וכללי מדידה וגילוי בהתייחס לכל העסקאות של העברה ושירות של נכסים פיננסיים וסילוק התחייבויות.

3. הערכה מוסדית ורישוי

תפקידן המרכזי של יחידות ההערכה המוסדית הוא לרכז ולגבש הערכות תקופתיות לגבי הבנקים המסחריים (כולל תאגידי עזר, חברות בנות בנקאיות וסניפים בחו"ל), ובכלל זה יציבותם וחוסנם.

חמש היחידות המופקדות על הערכת הקבוצות הבנקאיות והתאגידים הבנקאיים פעלו על פי תוכנית עבודה שנתית, שנסבה, בין השאר, על נושאים אלו:

- מעקב שוטף והערכה תקופתית של התאגידים הבנקאיים בישראל;
 - מעקב שוטף אחר החברות הבנות הבנקאיות בחו"ל והחברות הבנות שהן חברות לכרטיסי אשראי;
 - חשיפת התאגידים הבנקאיים לסיכונים – אשראי, שוק, נזילות ותפעולי;
 - ליווי יישומן של הוראות החקיקה בעקבות המלצות "ועדת בכר" על ידי התאגידים הבנקאיים;
 - בחינת התחרות במערכת הבנקאות;
 - הפרטת בנק הדואר ושילובו כגורם תחרותי במערכת הבנקאות;
- היחידה השישית בתחום ההערכה המוסדית היא יחידת הרישוי, המטפלת בבקשות הטעונות רישוי של בנק ישראל או של המפקח על הבנקים. יחידה זו עסקה בשנה הנסקרת בנושאים אלו:
- הליך הפרטת "בנק לאומי לישראל בע"מ", ובמסגרתו – בדיקת קבוצת המועמדים לרכישתו אשר זכתה במכרז שערכה המדינה באמצעות נכסים מ.י. והחשב הכללי במשרד האוצר;
 - פתיחת סניפים של בנקים זרים בישראל;
 - מתן אישורים להקמת תאגידי עזר;

- היתרים להחזקת אמצעי שליטה בתאגידי חוץ;
- היתר ל"בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ" לשלוט ב"בנק אוצר החייל בע"מ";
- מיזוג "הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ" ו"בנק עצמאות למשכנתאות ולפיתוח בע"מ", ב"בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ";
- ביטול רישיונות מוסדות כספיים ל"טפחות חברה להנפקות מקבוצת בנק המזרחי", ל"משאבים חברה להנפקות של בנק המזרחי המאוחד" ול"גחלת, גמול חיסכון לחינוך תיכון בע"מ";
- טיפול בסוגיות שונות הנובעות מהתיקון לחוק הבנקאות (רישוי) (תיקון 13) בכנסת, לרבות פרשנות, אכיפה והיתרים.

4. ביקורת

היחידה לביקורת סיכוני אשראי ביצעה בשנת 2006 את המעבר המתוכנן מביקורת המבוססת על מדגמים לביקורת תהליכיות על מערכות הניהול, השליטה והבקרה בתחום האשראי. היחידה גיבשה מפרט ביקורת מקיף, המבוסס על אמות מידה בין-לאומיות, ומייצג ניהול מתקדם של סיכוני אשראי. על בסיס מפרט זה הוחל ב-2006 בביצוע ביקורות תהליכיות, חלקן כוללות וחלקן מגוריות, בתאגידי הבנקאים, וביצוען יימשך גם בשנת 2007. נוסף על כך ערכה היחידה במהלך 2006 ביקורות על סיכוני האשראי בחברות כרטיסי האשראי, ובמסגרתן בוקר גם ניהול הסיכונים באמצעות מודלים סטטיסטיים. היחידה אף ליוותה בשנת 2006 פעולות שביצעו תאגידי בנקאים וספקים חיצוניים לקידום מערכות מתקדמות לדירוג אשראי ושינויים ארגוניים תומכים, על פי עקרונות שנקבעו בטיוטת "קווים מנחים למערכות דירוג אשראי", שפירסם המפקח על הבנקים באוקטובר 2004.

בתחום טכנולוגיית המידע (IT) הושם דגש על ביקורות בנושאים המאופיינים בסיכונים מהותיים הקשורים לניהול מערך ה-IT – לדוגמה, ניהול מערך האבטחה על היבטיו השונים, מערכות המקשרות את הרשת הפנימית לרשתות חיצוניות ומערכות מידע התומכות בפעילות עסקית בסיכון גבוה. הוגברו פעולות ביקורת מערכתיות בתחום הגיבוי, השרידות וההתאוששות-מאסון של מערכי טכנולוגיית המידע, וזאת על רקע המלחמה בצפון. הביקורת הגיבה, כבעבר, על אירועים חריגים מסוימים בתחום אבטחת המידע, ובמידת הצורך הרחיבה הליכי ביקורת לטיפול מערכתי במוקדי סיכון ספציפיים. הועמקו פעולות ביקורת במסגרת ליווי תהליך ההטמעה של הוראת ניהול בנקאי תקין 357, והורחבה התמיכה המקצועית בתהליכים הקשורים להעמדת היתרים והסדרה של פעילויות ושירותים שונים שהבנקים הציעו ללקוחותיהם ולתהליכים הקשורים בהטמעת הנחיות ועדת באזל בעניין ניהול הסיכונים התפעוליים. החלה בחינת שיטות בתחום IT Governanace, בעיקר בהקשר של הערכת נאותות סקר הסיכונים בתחום טכנולוגיית המידע, שהבנקים מחויבים בהכנתו, והערכת נאותות הבקורות שהם מיישמים כדי לצמצם את הסיכונים.

היחידה לביקורת מערכות ניהול, פיקוח ובקרה (מנו"ף) המשיכה בפעילותה להטמעת מסגרות מתקדמות של בקרה פנימית וליישום גישות מתקדמות ומובנות של "ביקורת ממוקדת סיכון" בתהליכי הביקורת הפנימית בתאגידים בנקאיים. נערכו ביקורות מקיפות על תשתיות המידע ואיכות הערכות הסיכונים שבבסיס תוכניות העבודה של הביקורת הפנימית, פותח מודל לאפיון ודירוג של סביבת הביקורת הפנימית בתאגיד הבנקאי, ונערכו ביקורות בהתאם למודל זה. תוצרי הביקורת משמשים גם בתהליכי בחינה של האסטרטגיה הפיקוחית הכוללת בתחומי הבקרה הפנימית. במסגרת זו נערך מסמך מדיניות מקיף בנושא הביקורת הפנימית. בביקורות לרוחב המערכת הבנקאית הושם דגש בהיערכות למניעת מעילות והונאות, על פי עקרונות שקבע המפקח על הבנקים ובהתאם לתקנים בין-לאומיים המקובלים בטיפול בתחום רגיש זה.

כמו כן ערכה היחידה את טיוטת הקווים המנחים בנושא "מסגרת הבקרה הפנימית בתאגידים הבנקאיים", שהופצה ביוני 2006. קווים מנחים אלו מספקים תקנים מוגדרים, שלפיהם ניתן להעריך את מערכות הבקרה בתאגיד הבנקאי, והם יכולים לשמש בסיס ליישום הוראות "סרבנס-אוקסלי" והעקרונות הנגזרים מסביבת העבודה העתידית במשטר "באזל II".

יחידת ביקורת ניהול סיכונים התמקדה בשנה הנסקרת בתחום סיכוני השוק והנזילות ובהיבטי סיכון שונים הנובעים מפעילות הבנקים בשוקי ההון. ביקורות שנערכו במהלך השנה שמו דגש מיוחד בבחינה והערכה של רכיבי תהליך ניהול הסיכונים, מעטפות הבקרה והיבטי התשתית של הפעילויות השונות היוצרות סיכוני שוק. נתיבי ביקורת מתאימים יושמו בסביבת העבודה של מודלים סטטיסטיים המשמשים בניהול הסיכונים (הנחות, תיעוד, מתודולוגיה, תהליך התיקוף ומבחני שימוש). במסגרות אלו ניתן כיסוי ביקורת מהותי לחדרי העסקאות, שבהם מנוהלים סיכוני השוק במט"ח וכן סיכוני ש"ח-מט"ח, בהדגשת הפעילות במכשירים נגזרים.

בתחום של מניעת הלבנת הון ומימון טרור נמשך כיסוי הביקורת הנרחב במערכת הבנקאית. לצד אכיפת הכללים שנקבעו בהוראות החוק התמקדה הביקורת בבחינת ההיערכות של המערכת כפי שמתחייב מהוראת ניהול בנקאי תקין 411.

5. יחידת המחקר

יחידת המחקר עוקבת אחר ההתפתחויות בבנקאות בארץ ובעולם ומתעדכנת בגישות חדשות לניתוח והערכה של נושאים שונים – ניהול נכסים והתחייבויות, ניהול סיכונים, יעילות תפעולית, גישות לחיסון בפני סיכונים בנקאיים שונים ודרכים לאמידת הלימות ההון על פי הדרישות החדשות של ועדת באזל II בנושאים אלו.

במהלך 2006 ו-2007 פרסמה היחידה מאמרים לדיון:

"הקשר שבין מחזורי עסקים במשק לבין היקף האשראי הבנקאי ואיכותו על רקע הסכם באזל II; הניסיון הישראלי", מארס 2006.

"Market to Book Value Ratio in Banking – The Israeli Case", June 2006.

"Competition in the Banking Industry: Theoretical Aspects and Empirical Evidence from Israel in an International Perspective", July 2006.

"Loan Pricing under Basel II in an Imperfectly Competitive Banking Market"
May 2007.

נוסף על כך כתבה היחידה ופרסמה את הסקירה השנתית של המפקח על הבנקים לשנת 2005, בעברית ובאנגלית.

6. קשרים בין-לאומיים

המשימות העיקריות שתחום הקשרים הבין-לאומיים עסק בהן במהלך שנת 2006 הן:

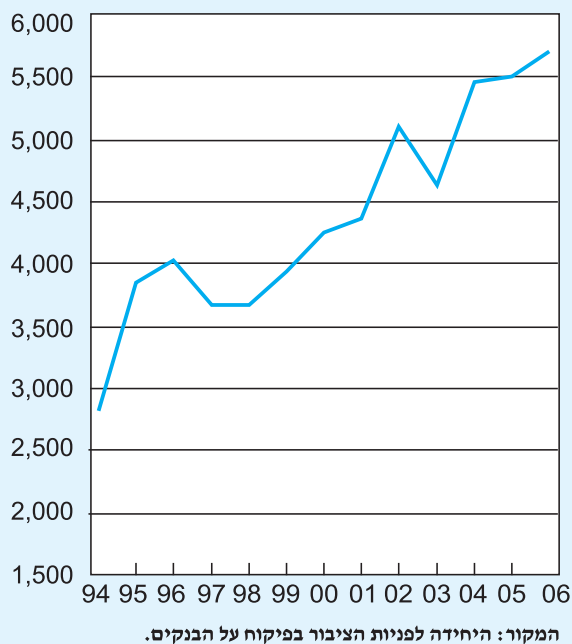
- ליווי משלחת קרן המטבע הבין-לאומית בהתייעצויות במסגרת Article IV בפיקוח על הבנקים ובבחינת נושאים פיקוחיים שונים.
- פגישות עם נציגים של חברות דירוג בין-לאומיות (Moody's, S&P, Fitch), כולל העברת מידע.
- פגישות עם נציגי בנקים זרים מחו"ל העוסקים בפעילות קורספונדנטית עם בנקים ישראליים.
- פגישות עם נציגי גופים בין-לאומיים אחרים (בתי השקעות, משקיעים מוסדיים, יועצים פיננסיים ועוד) בנושא הבנקאות הישראלית והסביבה הרגלטורית.
- פגישות עם נציגים של ה-BIS ושל בנקים מרכזיים בנושא הבנקאות הישראלית והסביבה הרגלטורית (בעיקר מילוי שאלונים והעברת מידע).
- פיתוח הקשרים עם מדינות אגן ים התיכון ואירופה במסגרת "תהליך ברצלונה" (EuroMed Market).
- בחינת הסכמות בתחום הבנקאות במסגרת ההיערכות לפרויקט של Wider Europe (ENP).
- המשמעות של הצטרפות ישראל לארגון OECD מבחינת הפיקוח על הבנקים.
- פגישות עבודה עם המפקחים בשווייץ ובאנגליה בנושאים פיקוחיים חוצי-גבולות.
- השתתפות במערך המחלקתי של ההיערכות ליישום "באזל II" ובנושאים פיקוחיים נוספים העומדים על הפרק.
- תחילת תהליך שבסופו יחתמו הסכמים פורמליים לשיתוף פעולה עם רשויות הפיקוח במדינות שבהן פועלות שלוחות של בנקים ישראליים.

7. יחסי בנק-לקוח

אחד מייעודיו המרכזיים של הפיקוח על הבנקים הוא הגנה על זכויותיהם של לקוחות הבנקים. ייעוד זה הוא נדבך חשוב בשמירה על יציבות המערכת הבנקאית ואמינותה, והמפקח על הבנקים פועל לשם כך מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981. פעילות זו מתרכזת ביחידה לפניות הציבור ובצוותי עמלות וחוזים אחידים המרכיבים את תחום יחסי בנק-לקוח וכוללת, בין היתר, טיפול בפניות הציבור, מתן מידע והסברה לציבור, איתור ליקויים מערכתיים בתפקוד הבנקים וקביעת דרכים

פרק ד': פעילות הפיקוח על הבנקים

איור ד'-1
מספר פניות הציבור שטופלו
בפיקוח על הבנקים,
2006 עד 1994

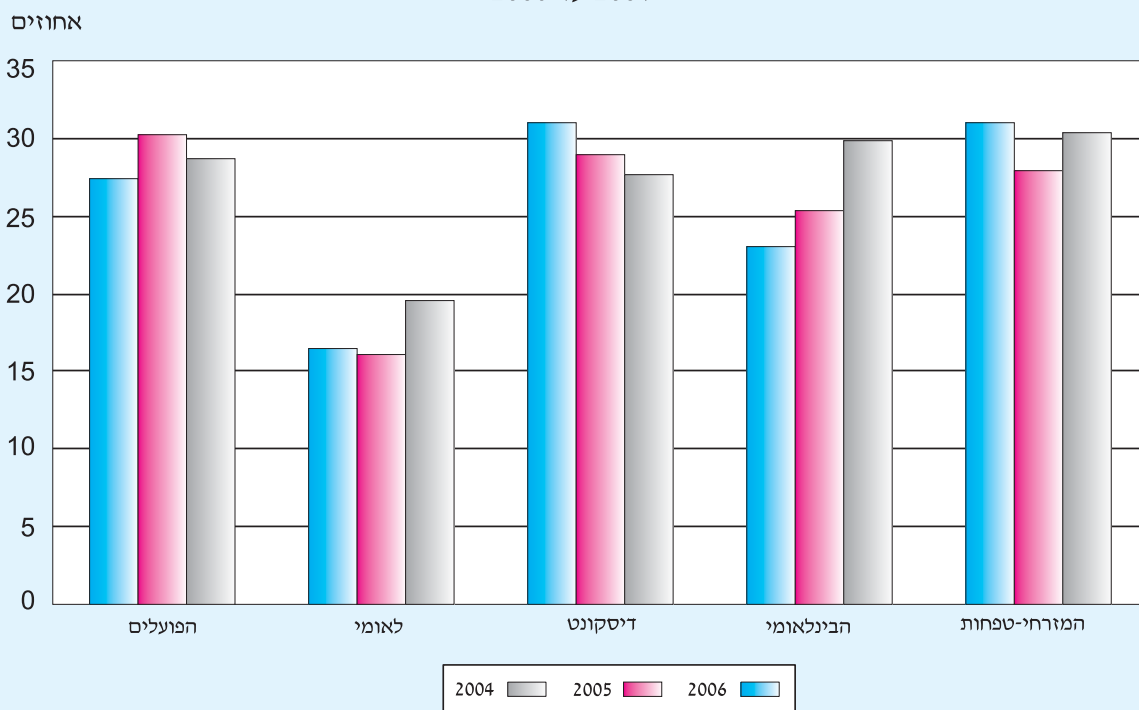


לתיקונם, איתור וביטול של תנאים מקפחים בחוזים אחידים וטיפול בנושא עמלות.

א. פניות הציבור

היחידה לפניות הציבור פועלת מתוקף סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, המסמיך את המפקח על הבנקים לברר את פניות הציבור בדבר עסקיו עם התאגידים הבנקאיים. את פניות הציבור מבררים ביחידה בהתאם להוראות חוק שונות ולנהלים שמפרסם המפקח על הבנקים בתחום זה מעת לעת. בסיום הבירור של תלונה ניתנת ללקוח תשובה מפורטת, הכוללת ממצאים ומסקנות, ומציגה בפניו את עמדת הפיקוח על הבנקים בנושא. כאשר בירור התלונה מעלה כי היא מוצדקת, פועל הפיקוח על הבנקים מול הבנק להסדרת עניינו של

איור ד'-2
אחוז התלונות המוצדקות בחמשת הבנקים הגדולים,
2006 עד 2004



הלקוח. כאשר תלונת הלקוח מצביעה על בעיה מערכתית, פועל הפיקוח, בין היתר, לתיקון נהלים ולמתן הנחיות חדשות למערכת הבנקאית או לבנק בודד לרענון נוהלי העבודה בבנק ולתיקון מסמכיו. לעיתים, במקביל לתיקון הליקויים שנמצאו, מורה הפיקוח על הבנקים לתאגידי הבנקאיים להחזיר כספים לציבור הלקוחות. בשנת 2006 טופלו 4,176 תלונות, ו-3,092 פניות לקבלת מידע ובקשות שונות, שנענו בכתב. 25.1% מסך התלונות שנקבעה לגביהן עמדה בשנת 2006 נמצאו מוצדקות ומוצדקות-חלקית. הסכומים ששילמו הבנקים ללקוחותיהם במהלך השנה בעקבות הטיפול בפניותיהם אשר נמצאו מוצדקות הצטברו ל-2,300,000 ש"ח. בעקבות מידע שנתקבל כתוצאה מהטיפול בפניות הציבור הוחזר בשנת 2006 לקבוצות לקוחות סכום כולל של כ-13 מליוני ש"ח, רובו החזר מ"בנק הפועלים" בגין עיגול ריבית הליבור לשמינית האחוז הקרובה ללא ידיעת הלקוחות.

בלוח ד'-2 מפורטות התפלגות התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2006 לפי בנקים וחברות לכרטיסי אשראי. מבין חמשת הבנקים הגדולים, השיעור הגבוה ביותר של התלונות המוצדקות, 31.1%, נמצא ב"בנק המזרחי טפחות" והשיעור הנמוך ביותר – ב"בנק לאומי", 16.5%. מבין החברות לכרטיסי אשראי, שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר נמצא בחברת כ.א.ל. – 19.4% – ובחברת "לאומי קארד" לא נמצאו כל תלונות מוצדקות. הטיפול בפניות של לקוחות הבנקים הוא חלק מפעילותו הרחבה של הפיקוח על הבנקים להגנה על זכויותיהם של הלקוחות, לצד דרכי פעילות נוספות

לוח ד'-1

ממצאי בירור הפניות, 2006

תלונות שנקבעה לגביהן עמדה	מספר הפניות	השיעור מסך הפניות (אחוזים)
לא מוצדק	2,171	38.0
מוצדק	596	10.4
מוצדק חלקית	130	2.3
סך הכול	2,897	50.7
תלונות שלא נקבעה לגביהן עמדה		
הפסקת טיפול עקב הליכים משפטיים	226	4.0
הפסקת טיפול מסיבה אחרת	379	6.6
לא בסמכות היחידה	277	4.8
לא ניתן לקבוע עמדה	389	6.8
לא ראוי לטיפול היחידה	8	0.1
סך הכול	1,279	22.4
בקשות והבהרות ¹	1,536	26.9
סך כל הפניות שהטיפול בהן הסתיים	5,712	100.0

(1) הנתונים אינם כוללים 1,556 פניות שנענו ישירות באמצעות הדואר האלקטרוני.

פרק ד': פעילות הפיקוח על הבנקים

כמתן הוראות לבנקים באשר לדרך הפעילות הנאותה מול הלקוחות, הוצאת פרסומים שונים ועוד. נושאי הפניות המרכזיים הם משכנתאות, ניהול חשבון בנק, צ'קים, עמלות ואשראי.

לוח ד'-2

התפלגות התלונות שהטיפול בהן הסתיים במשך השנה לפי בנקים, 2006

אחוז התלונות המוצדקות ³ מסך התלונות ¹ נגד הבנק (אחוזים)	התלונות המוצדקות ³	סך הפניות (מכל השנים) שנקבעה לגביהן עמדה ²	סך הפניות שהטיפול בהן הסתיים השנה ¹	בנק הפועלים
27.4	197	719	1,334	בנק לאומי
16.5	78	473	835	בנק דיסקונט
31.0	90	290	493	בנק הבינלאומי
23.1	45	195	339	בנק המזרחי-טפחות
31.1	123	396	699	בנק איגוד
27.1	16	59	100	בנק מרכנתיל דיסקונט
33.9	21	62	137	בנק אוצר החייל
17.3	17	98	183	בנק יheb
25.0	15	60	94	בנק לאומי למשכנתאות
13.5	21	156	245	בנק דיסקונט למשכנתאות
31.7	13	41	77	חברות כרטיסי האשראי
13.2	14	106	148	יתר הבנקים
31.4	76	242	1,028	כלל המערכת
25.1	726	2,897	5,712	

- (1) לא כולל פניות שבהן לא צוין שם הבנק.
 - (2) מוצדק/מוצדק חלקית/לא מוצדק.
 - (3) כולל תלונות שנמצאו מוצדקות חלקית.
- המקור: היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים.

לוח ד'-3

התפלגות התלונות והתלונות המוצדקות בין חמשת הבנקים הגדולים¹, 2006 (אחוזים)

הבנק	התלונות ²	התלונות המוצדקות ³	סך הנכסים ⁴	מספר הסניפים	פיקדונות הציבור ⁴
הפועלים	34.7	37.0	35.2	33.1	34.3
לאומי	22.8	14.6	31.0	25.6	31.7
דיסקונט	14.0	16.9	13.5	16.5	13.5
הבינלאומי	9.4	8.4	8.5	10.2	8.7
המזרחי-טפחות	19.1	23.1	11.8	14.6	11.8
סך הכול	100	100	100	100	100

- (1) לא כולל חברות בנות.
 - (2) שנקבעה לגביהן עמדה (מוצדק/ מוצדק חלקית/ לא מוצדק).
 - (3) כולל תלונות שנמצאו מוצדקות חלקית.
 - (4) במחירי דצמבר 2005.
- המקור: היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים.

ב. ליקויים מערכתיים

המידע שהגיע לפיקוח על הבנקים במסגרת הטיפול בפניות הציבור ומקורות אחרים, היווה בסיס לטיפול בנושאים רבים במהלך שנת 2006 – ביניהם נושאים הקשורים לפירעון מוקדם של הלוואות, לדרכי חישוב ריבית, לחיוב בעמלות ועוד. כתוצאה מטיפול בשבעה נושאים מרכזיים, נדרשו הבנקים, בין היתר, להחזיר כספים לציבור הלקוחות בסכום כולל של כ-13 מיליוני ש"ח, רובו החזר מ"בנק הפועלים" בגין עיגול ריבית הליבור לשמינית האחוז הקרובה, בלא גילוי נאות על כך ללקוחות. מספר הלקוחות שהושבו להם כספים כתוצאה מטיפול בנושאים אלה היה 34,000.

ג. מידע והסברה

בשנת 2006 הוסיף הפיקוח על הבנקים לאתר האינטרנט של בנק ישראל מדור חדש לצרכנות בנקאית, שנועד להגביר את מודעות הלקוחות לזכויותיהם הצרכניות. לקוחות הבנקים והציבור הרחב יכולים למצוא באתר מידע בתחומים שונים של ניהול פעילותם הבנקאית – חשבון עובר ושב, פיקדונות, מסגרות אשראי והלוואות, כרטיסי אשראי, צ'קים, עמלות, משכנתאות ועוד. הנושאים נבחרו בהתבסס על הניסיון שנצבר בפיקוח על הבנקים בטיפול בסוגיות צרכניות ובתלונות. מלבד מידע בנושאים בנקאיים ניתן למצוא באתר הוראות צרכניות של הפיקוח על הבנקים, סקירות ופרסומים שונים, נתונים סטטיסטיים על טיפול בפניות הציבור, בקשות שהוגשו לבית הדין לחוזים אחידים ועוד. זאת נוסף על המידע הרב שניתן לציבור באמצעות מענה לפניות טלפוניות, בדואר ובדואר האלקטרוני.

מידע רב נמסר לציבור בעקבות יישום הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב, הוראה שנכנסה לתוקף ב-2006. ההוראה החדשה נועדה להפסיק את הנוהג של ניהול חשבונות אלה תוך חריגות תכופות ומתמשכות ממסגרות האשראי המאושרות, להקטין את אי-הוודאות הנגרמת ללקוח ולתאגיד הבנקאי בעטיין של החריגות ולשפר את מוסר התשלומים במשק.

הפיקוח על הבנקים הקים חדר מצב, שעמד בקשר עם הבנקים ועקב אחר ההתפתחויות בנושא, כדי להבטיח מעבר תקין למתכונת הפעילות החדשה. כן הקים הפיקוח על הבנקים מוקד טלפוני לשם מענה לשאלות של לקוחות בעניין ההוראה וסיוע מיידית למי שנתקלו בבעיות הקשורות ביישומה.

ד. עמלות

גובשה הצעה להסדרת נושא מחירי השירותים הבנקאיים, שעיקרה מתן סמכות, בחקיקה, למפקח על הבנקים לפקח על מחירי השירותים הבנקאיים. על פי ההצעה יוסמך המפקח על הבנקים לפקח על מחירי השירותים הבנקאיים, בהתאם לעילות פיקוח שנקבעו. כמו כן הוצע שהמפקח יוסמך לקבוע את מבנה התעריפון המלא של הבנקים, השירותים שייכללו בו, העמלות שייגבו תמורתם, סוגיהן ודרך חישובן, וזאת במטרה לפשט ככל שניתן את תעריפון העמלות. ההצעה כוללת גם צעדים לשיפור ההתמצאות של הלקוחות במחירי השירותים הבנקאיים והיכולת להשוות בין הבנקים השונים, ובכלל זה צמצום מספר העמלות, יצירת אחידות במבנה התעריפון ובשמות

השירותים הבנקאיים, יצירת תעריפונים נפרדים ללקוחות מסוימים, צמצום עלויות והקלת המעבר מבנק לבנק ועוד. במקביל המשיך הפיקוח בעבודה השוטפת בנושא העמלות ובדק עשרות בקשות לגבי עדכון תעריפיהן. בחלק מהמקרים התערב הפיקוח בעקבות הבדיקות, למניעת עדכון של התעריף או הכנסת עמלה חדשה. הוראות ניתנו על ידי הפיקוח על הבנקים גם לגבי אופן הצגת העמלות בתעריפון, במטרה להגביר את השקיפות ואת הגילוי שניתן ללקוחות.

ה. חוזים אחידים

הפעילות בנושא החוזים האחידים נסמכת על חוק החוזים האחידים, התשמ"ג – 1982, שמטרתו להגן על לקוחות מתנאים מקפחים בחוזים אלו. התאגידים הבנקאיים עושים שימוש במאות מסמכים וטפסים העונים על הגדרת "חוזה אחיד" שבחוק. הפיקוח על הבנקים בוחן נוסחי חוזים עיקריים של הבנקים עם לקוחותיהם כדי לאתר בהם תנאים מקפחים, ולפעול לשינויים או לביטולם. בעבר הגיש בנק ישראל לבית הדין לחוזים אחידים בקשה לביטול תנאים מקפחים בחוזה של "בנק הפועלים" למתן שירותים בנקאיים באמצעות האינטרנט והטלפון הסלולרי. זאת משום ששירות בנקאי באמצעים אלו נפוץ זה כמה שנים בעולם, לרבות בישראל, לקוחות רבים עושים בו שימוש, והוא הפך זה מכבר לשירות בסיסי. ב-9.2.06 נתן בית הדין לחוזים אחידים פסק דין בבקשה האמורה, שבו הוא קיבל את מרבית טענות בנק ישראל בדבר הקיפוח הגלום בסעיפי החוזה, והורה על ביטול או שינוי של הסעיפים המקפחים. בעקבות פסק הדין הורה המפקח על הבנקים לבנקים לתקן את החוזים הנוגעים למתן שירותים בתקשורת, ולהוציא מהם סעיפים שבית הדין קבע כי הם מקפחים. בפני בית הדין מונחתו שתי בקשות נוספות לביטול או שינוי של תנאים מקפחים בחוזה אחיד – בחוזה הלוואה לדיור של "הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות" ובערבות בנקאית על פי חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), התשל"ה – 1974 של "בנק המזרחי-טפחות".

8. מידע ודיווח כספי

א. היחידה למידע ולדיווח

היחידה למידע ולדיווח מקבלת בכל שנה למעלה מ-4 מיליון נתונים, המדווחים מכ-120 גופים המפוקחים על ידי הפיקוח על הבנקים (בנקים ותאגידי-עזר שלהם). הנתונים מתקבלים על גבי כ-450 לוחות דיווח שונים, ונאגרים בכ-60,000 סדרות דיווח. כיום נמצאים במאגרי המידע של הפיקוח על הבנקים מעל 20 מיליון נתונים במערכות הסטטיסטיות ומעל 30 מיליון במערכות הפרטניות. היחידה מעבדת את הנתונים והופכת אותם למידע זמין, המשרת את המפקח על הבנקים, את העובדים ביחידות הפיקוח וביחידות אחרות של בנק ישראל ואת הציבור הרחב (בארץ ובעולם). בעזרת המידע עוקבת היחידה אחר עמידתם של הבנקים במגבלות כמותיות שונות שנקבעו בחוק הבנקאות (רישוי) ובהוראות ניהול בנקאי תקין. מידע זה מסייע למחלקה לעקוב אחר פעילות הבנקים ויציבותם. המידע מתקבל מכוח הוראות דיווח שהיחידה

בונה ומעדכנת. היחידה שולחת לבנקים מידע מצרפי, כמשוב, וזה משמש אותם ככלי ניהולי וככלי להשוואת נתוניהם לנתוני המערכת. היחידה מטפלת בכל שנה ביותר מ-3,000 פניות לקבלת מידע מגורמים שונים במשק ובעולם. הפניות שונות ומגוונות: כ-1,300 פניות מהציבור הרחב בנושא מידע על ריביות במשכנתאות (כולל עמלת פירעון מוקדם) ועל סוגי משכנתאות, מעל 500 פניות מגופים שונים ומהציבור הרחב בנושאי מידע על ריביות בבנקים הרגילים, כ-100 פניות בנושא מידע על צ'קים חוזרים ועל התפלגויותיהם, כ-500 פניות מסטודנטים וחוקרים הזקוקים למידע לצורך עבודות מחקר וסקירות בנושאים מגוונים הקשורים למערכת הבנקאות, כ-100 פניות (בעיקר מהבנקים) בנושא סינוף בנקאי ואזורי סינוף. יתר הפניות הן מגופים שונים (פרטיים וציבוריים) המעוניינים גם הם במידע בתחומי הבנקאות השונים, כריכוזיות האשראי, מהלכים שבנק ישראל יזם – כגון צמצום חריגות האשראי, סוגי הצ'קים שהוחזרו, פילוח של מערך הכספים בישראל ומידע על חברות כרטיסי האשראי. שאלות רבות מופנות לעובדי היחידה בנושא הריביות בשוקי האשראי והפיקדונות לפי מגזרים שונים ובנושא השוק האפור. נושא נוסף הוא בקשה למידע על חשבונות ספציפיים (כגון חשבונות של בן משפחה שנפטר ובני המשפחה אינם יודעים היכן הם נמצאים). מידע מסוג זה אין ביחידה, ועל עובדיה להשיב את פני הפונים ריקם. בחלק מהמקרים המבקשים מסתפקים בקבלת הנתונים באמצעות דואר אלקטרוני או פקס. במקרים אחרים עובדי היחידה מכינים קובצי EXCEL גדולים, המועברים לפונים בדרכים אחרות. תדיר מפנים את הפונים, לאחר מתן הסבר על מהות הבעיה הכלכלית/פיננסית והדרכים לפתור אותה, לכתובת המדויקת באתר האינטרנט של בנק ישראל שבה הפונה יכול למצוא את המידע המבוקש. לעיתים יש להנפיק תעודת "עובד ציבור" לצורך הגשת נתונים לבית משפט. כמעט כל פונה מבקש הסברים נוסף על הנתונים, ועובדי היחידה מקדישים לכך זמן רב. לא אחת מתקבלות פניות של גורמים מחוץ לישראל כגופי מחקר, גופי ייעוץ כלכלי, או גופים רשמיים כגון ה-IMF, וה-BIS. המידע המסופק מסייע לגופים אלו בניתוח המערכת הפיננסית בישראל, ולעיתים אף בקביעת הדירוג של המדינה. היחידה מפרסמת (גם באינטרנט) את שיעור הריבית המרבית בשוק האפור, את הריבית הממוצעת לצורך חישוב עמלת פירעון מוקדם בבנקים למשכנתאות, ופרסומים נוספים שונים: (1) "מידע שנתי על התאגידים הבנקאיים" – בחוברת המכילה מידע חמש-שנתי על מערכת הבנקאות הישראלית²; (2) "מידע שוטף על התאגידים הבנקאיים" – אוגדן המכיל את המידע המעודכן המתקבל במהלך השנה על מערכת הבנקאות הישראלית; (3) "נתונים עיקריים על הפעילות של כל בנק" – פרסום רבעוני המשווה בין הבנקים על סמך מידע המופק מדוחותיהם הכספיים לציבור; (4) מדריך לסניפי המוסדות הבנקאיים, הכולל פרטים מזהים על כל סניפי הבנקים בארץ; המדריך מופיע היום רק באתר האינטרנט של בנק ישראל, ומתעדכן בכל שבוע. היחידה, בשיתוף עם היחידה לביקורת דוחות כספיים, עורכת בבנקים ביקורות לאימות דיווחים, כדי לבחון את תהליך בניית הנתונים המדווחים

² מידע זה מופיע גם באתר בנק ישראל באינטרנט www.bankisrael.gov.il, בסעיף "פרסומים ומידע".

לפיקוח על הבנקים. איתור הליקויים המתגלים בביקורות ובבדיקות הפנימיות מאפשר לשפר את מערכות הדיווח ואת הנתונים המתקבלים מהבנקים. עובדי היחידה שותפים בנושאי רוחב, וביניהם בדיקת כשירותם של משקיעים, היערכות לקראת "באזל II" וגיבוש מתכונת דיווח כספי של חברות כרטיסי אשראי לציבור, החל מדצמבר 2006.

ב. יחידת דוחות כספיים

היחידה עוסקת בשני תחומים עיקריים:

(1) הסדרה

הוראות הדיווח לציבור, הקובעות כללים לגבי אופן עריכת הדוחות לציבור על ידי התאגידים הבנקאיים (דוחות שנתיים ורבעוניים); הדוח השנתי לציבור הכולל את דוח הדירקטוריון, סקירת ההנהלה, הצהרה לגבי גילוי, דוח הדירקטוריון וההנהלה על אחריותם לדוח השנתי והדוח הכספי של התאגיד הבנקאי), וכן נושאים הקשורים לעבודתו של רואה החשבון המבקר את התאגיד הבנקאי.

בשנת 2006 השלימה היחידה את ההסדרה וגיבשה הוראות דיווח לציבור בנושא העברה ושירות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות. בנושאים המפורטים להלן גובשו בשנת 2006 טיוטות, הנמצאות בשלבים סופיים של דיונים, אשר הושלמו בתחילת שנת 2007. הדיווחים לציבור של התאגידים הבנקאיים, לרבות דיווחים לציבור בשנת 2006, הותאמו לדרישות בנושאים אלה:

קביעת מתכונת הדוחות לציבור של חברות כרטיסי האשראי;

התאמת חישוב התשואה על ההון לשיטה המקובלת בעולם;

התאמת הוראות הדיווח לציבור לתקן חשבונאות מס' 21 – הרווח למניה;

התאמת הגילוי בהוראות הדיווח לציבור לתיקונים לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידיים, עריכת דוחות כספיים שנתיים) (תיקון 1 ותיקון 2 התשס"ו).

בשנת 2006 שלחה היחידה לכל התאגידים הבנקאיים הנחיות, המבהירות את אופן יישום הוראות הדיווח לציבור בנושאים שונים, לרבות גילוי על הסכמי מיקור חוץ בתחום מערכות המידע של התאגידים: טיפול חשבונאי במוניטין ובנכסים בלתי מוחשיים בהתאם לתקן חשבונאות 20 (מתוקן); דיווח על הלוואות לדיור בדוח הדירקטוריון של תאגיד בנקאי; טיפול חשבונאי באיגרות חוב המוחזקות על ידי תאגיד בנקאי כעושה שוק; סיווג חובות בעייתיים במסגרת יישום הוראת ניהול בנקאי תקין 325 בדבר "ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב" (להלן "ההוראה"); איגוח הלוואות לדיור.

במקביל נמשך בשנת 2006 הטיפול בנושאי ההסדרה העיקריים דלהלן:

1. נושאים הקשורים לדיווח הכספי של התאגידים הבנקאיים – התאמת הכללים בדבר מדידה וגילוי של חובות בעייתיים והפרשה לחובות מסופקים כמקובל בארה"ב; התאמת הגילוי לכללים שנקבעו בנדבך 3 ב"באזל II" ובתקן דיווח כספי בין-לאומי 7 (IFRS 7); השאלת ניירות ערך ועסקות רכש חוזר – טיפול לצורך חישוב יחס ההון המזערי; סעיף 404 לחוק "סרבנס-אוקסלי" בדבר האחריות וההערכה של ההנהלה לגבי הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי וכן חוות דעת של רואה החשבון לגבי ההערכה של

ההנהלה; טיפול בניירות ערך זמינים למכירה לצורך חישוב יחס ההון המזערי; טיפול חשבונאי בהתאם לתקן חשבונאות 15 – ירידת ערך של נכסים.
 2. נושאים הקשורים לנורמות הנדרשות לניהול בנקאי תקין: הוראה 303 בדבר תקשורת של רואה חשבון מבקר עם הגורמים המופקדים על בקרת העל; הוראה מספר 305 בדבר החשבונאי הראשי.

(2) ביקורות ברמת המערכת וברמת התאגיד הבנקאי הבודד
 נושאי הביקורת הם דיווח כספי לציבור של התאגיד הבנקאי ודיווחים של תאגידים בנקאיים לפיקוח על הבנקים (בשיתוף פעולה עם היחידה למידע ודיווח).
 כפעילות נלווית לתחומים דלעיל, מטפלת היחידה בנושאים שוטפים הנוגעים לדיווח הכספי של התאגידים הבנקאיים (מענה לפניית בנקים, טיפול בסוגיות חשבונאיות מזדמנות, הנחיות לבנקים ספציפיים ולכלל המערכת ועוד). בשנת 2006 סייעה היחידה בהערכת החוסן הפיננסי של המבקשים היתר לרכישת בנק.
 הביקורות שנערכו במהלך שנת 2006 התמקדו בנושאים: יחס ההון לרכיבי הסיכון (בשיתוף עם היחידה למידע ודיווח) והשקעה בניירות ערך (בשיתוף עם היחידה למידע ודיווח).

9. מושכי צ'קים ללא כיסוי (מושל"ך)

במהלך שנת 2006 הייתה מגמה של עלייה מתונה במספר החשבונות המוגבלים במערכת ובמספר הלקוחות שהוגבלו עקב כך. בעקבות מלחמת לבנון השנייה תוקנו תקנות צ'קים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק), התשס"ו-2006, אשר לפיהן נדרשו הבנקים לגרוע מכלל הצ'קים המסורבים בחשבון את אותם הצ'קים שסורבו מסיבת "אין כיסוי מספיק" בתקופה שמ-12/7/06 ועד 15/9/06, ולהסיר את ההגבלה אשר הוטלה על הלקוחות, אם הוטלה, בגין צ'קים אלה. הבנקים ביצעו את הנדרש בתקנות במהלך חודש דצמבר 2006, בהזרימם כ-15,000 תנועות ביטול להגבלות בחשבונות של לקוחותיהם.

לפני ביטול ההגבלות בהתאם לתקנות האמורות נצפתה עלייה של כ-1.4% במספר החשבונות המוגבלים לעומת התקופה המקבילה אשתקד, ומספרם עמד בסוף נובמבר 2006 על 179,223. ואולם, בסוף שנת 2006, לאחר ביטול ההגבלות בהתאם לתקנות, עמד מספר החשבונות המוגבלים על 161,013, ירידה של כ-8.9% לעומת השנה הקודמת. גם מספר הלקוחות המוגבלים ירד בעקבות קיום הוראות התקנות. בסוף נובמבר 2006 עמד מספר הלקוחות המוגבלים על 102,387, עלייה של 2.6% לעומת השנה הקודמת. לאחר ביצוע הוראות התקנות, עמד מספר הלקוחות המוגבלים על 87,936, ירידה של כ-11.8% לעומת השנה הקודמת. בשנת 2006 עלה מספר הפונים לאתר האינטרנט של בנק ישראל, והגיע ל-149,597, לעומת 144,000 ב-2005 – עלייה של 3.8%. מספר הפונים למענה הקולי של חברת "טלמסר" עלה ב-30.5% ועמד על 36,021 פונים, לעומת 27,600 פונים בשנת 2005. העלייה במספר הפונים תואמת את מדיניות הפיקוח על הבנקים להעמיד לרשות הציבור מידע באמצעים מתקדמים.

פרק ד': פעילות הפיקוח על הבנקים

לוח ד'-4

מספר החשבונות המוגבלים והלקוחות המוגבלים, 2004 עד 2006

שיעור השינוי ב-2006 לעומת 2005				
(אחוזים)	2006	2005	2004	
-8.9	161,013	176,770	175,540	חשבונות מוגבלים
-14.9	87,289	102,682	105,050	מזה: בגין צ'קים שסורבו
-11.8	87,936	99,760	98,605	לקוחות מוגבלים
-27.2	25,501	35,071	36,411	מזה: מוגבלים רגילים ¹
-15.2	26,446	31,230	32,448	מוגבלים בנסיבות מחמירות ²
7.5	35,989	33,456	29,746	מוגבלים מיוחדים ³

(1) לקוח מוגבל רגיל - לקוח שהוגבל בחשבון אחד - רשאי לפעול בחשבונות אחרים, אך לא לפתוח חשבונות חדשים.

(2) לקוח מוגבל בנסיבות מחמירות - לקוח שהוגבל בשני חשבונות באותה שנה, או שהוגבל שנית באותו חשבון בתוך שלוש שנים - מנוע מלמשוך צ'קים בכל חשבונותיו.

(3) לקוח מוגבל חמור מיוחד - לקוח שהוגבל על ידי ראש ההוצאה לפועל או על ידי בית דין רבני - מנוע מלפעול בכל חשבונותיו לתקופה של עד 5 שנים.

המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים.

לוח ד'-5

התפתחות מספר פניות הציבור בנושא מושל"ך, 2005 ו-2006

(נתוני סוף שנה)

שיעור השינוי ב-2006 לעומת 2005			
(אחוזים)	2006	2005	
3.5	1,449	1,399	פניות בכתב
7.2	863	805	ערעורים לבתי משפט
30.5	36,021	27,600	פניות למענה הקולי (טלמסר)
3.8	149,597	144,000	פניות לאתר בנק ישראל באינטרנט
21.4	8,500	7,000	פניות טלפוניות למדור

המקור: היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים.

10. איסור הלבנת הון - חקיקה והסדרה

א. חקיקה והסדרה

בשלהי השנה פורסם התיקון לצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידיים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001 (להלן - הצו). התיקון לצו כלל שלושה רכיבים עיקריים: (1) הוספו חובות בדיקה ודיווח מכוח חוק איסור מימון טרור התשס"ה-2005: בדיקת פרטי הזיהוי של צדדים לפעולה ברכוש אל מול פרטי הזיהוי של ארגוני טרור ופעילי טרור מוכרזים, וכן חובות דיווח לפי גודל הפעולה וסוגה. נקבע סף דיווח של 5,000 ש"ח לגבי פעולות מול מדינות וטריטוריות בסיכון גבוה; (2) הצו הוחל גם על חברות כרטיסי אשראי

שהן תאגידי עזר (חברות בנות של תאגיד בנקאי); שינויים נוספים הוכנסו בו לאור הניסיון שצברו הרשויות והבנקים ביישום ההוראות והאכיפה בנושא. במקביל לתיקון הצו פורסמו תקנות של שר האוצר מכוח חוק איסור מימון טרור. אלה, יחד עם הצו, היוו נדבך נוסף בחקיקה שנועדה למניעת מימון טרור, תוך שמירה על המשך קשרי הבנקאות הקורספונדנטיים עם הבנקים הפלסטינים.

ב. ביקורות וועדות עיצומים

במהלך שנת 2006 נמשך סבב הביקורות לבחינת יישום הוראות החקיקה לעניין איסור הלבנת הון בבנקים, עם דגש בהכרת הלקוח ובאיתור פעולות בלתי רגילות. לצד נקיטת צעדים לתיקון ליקויים שמתגלים בביקורת, מועברים ממצאי הביקורת במקרים של הפרות חמורות ל"וועדת העיצומים לתאגידי בנקאיים לעניין איסור הלבנת הון". ועדת העיצומים לא התכנסה בשנת 2006.

נספח ד' – 1

פעולות הפיקוח על הבנקים – לוח אירועים לשנת 2006

- 15 בינואר על פי הכללים הבין-לאומיים תיעוד ושמירה של מסמכים הקשורים לפעילות בניירות ערך נסחרים ויכולת לשחזר עסקאות ומצבים הם נושא הדורש עיגון בהוראות מחייבות. לפיכך נקבעה הוראת ניהול בנקאי תקין המחייבת תאגיד בנקאי לשמור מסמכים הקשורים לניירות ערך סחירים לתקופה של שבע שנים לפחות מקבלת המסמך או מביצוע העסקה – המועד המאוחר ביניהם. כן על התאגיד הבנקאי לקבוע כללים להגנה על המסמכים מנוקי אדם וטבע, להסדרת הגישה אליהם ולהנפקת תוכן מאושר שלהם, במידת הצורך.
- תחולת ההוראה – מיום 1.4.2006.
- 22 בינואר בעקבות התיקונים להוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (מועד זיכוי וחיוב בצ'קים), התשנ"ב–1992 ולהוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (דרכי חישוב ריבית), התשנ"א–1990, תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין בדבר יום העסקים בתאגידים בנקאיים. במסגרת התיקונים הוארך "יום העסקים הבנקאי" עד השעה 18:30, ובימי שישי וערב יום המפורט בהגדרת "יום עסקים בנקאי" בסעיף 1 להוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (מועד זיכוי וחיוב בצ'קים), התשנ"ב–1992 (למעט ערב יום שבתון, ערב פורים, ערב תשעה באב והיום שקדם לערב יום כיפור) – עד השעה 14:00. כמו כן שונתה הגדרתו. תחולת התיקונים להוראה – מיום 21.2.2006.
- 25 בינואר כדי להקל את הטמעת הוראת הניהול הבנקאי התקין בדבר ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב נקבעו הוראות מעבר:
- (א) תאגיד בנקאי יהיה רשאי להעמיד מסגרת אשראי חד-צדדית גם ללקוחות שאין להם הסכם מסגרת אשראי, וזאת עד לתאריך 1.1.07. הריבית במסגרת אשראי זו לא תעלה על הריבית הנהוגה בפועל בקרב אותו סוג לקוחות.
- (ב) תאגיד בנקאי המאפשר היווצרותה של יתרת חובה בחשבון עובר ושב, מעבר למסגרת שאושרה והוסכם עלייה עם הלקוח, יהיה רשאי לגבות ריבית חריגה עד ליום 1.7.06.
- 19 בפברואר נקבעה הוראת שעה להוראות הדיווח לציבור בדבר תיאור עסקי התאגיד הבנקאי ומידע צופה לעתיד בדוח הדירקטוריון; זאת בעקבות תיקון לתקנות ניירות ערך, המסדיר את כללי הגילוי בדבר המידע הנדרש בתשקיף, מרחיב משמעותית את הגילוי הנדרש בדוח התקופתי, משנה את מבנה דוח זה וכולל גם דרישות לגילוי מידע צופה פני עתיד.
- 9 במארס בוטל רישיון המוסד הכספי של "גחלת" גמול חיסכון לחינוך תיכון.
- 10 באפריל רישיון בנק חוץ ניתן ל-BNP Paribas SA.

- 25 במאי רישיון בנק חוץ ניתן ל-State Bank of India.
- 29 במאי בעקבות גידול היקפי הפעילות בעסקות רכש חוזר והשאלות של ניירות ערך במערכת הבנקאית בשנים האחרונות, נוצר צורך לקבוע כללי מדידה וגילוי לעסקאות אלו. נוסף על כך נוצר צורך לעדכן את כללי המדידה והגילוי לעסקאות אחרות שבהן מועברים נכסים פיננסיים, לרבות עסקות איגוח. לפיכך נקבעה בהוראות הדיווח לציבור הוראה המאמצת את כללי המדידה והגילוי שנקבעו בתקן חשבונאות אמריקאי, בהתייחס לכל העסקאות של העברה ושירות של נכסים פיננסיים וסילוק התחייבויות.
- 29 במאי בעקבות פסק דין של בית הדין לחוזים אחידים בעניין ביטול ושינוי של תנאים מקפחים בחוזה של "בנק הפועלים" למתן שירותים בנקאיים באינטרנט ובטלפון הסלולרי, נתבקשו התאגידים הבנקאיים לתקן את הסעיפים בחוזים הנהוגים אצלם כדלקמן:
1. אחריות לפעולות לא מורשות בחשבון הלקוח – מחיקה מהחוזים של כל הוראה הפוטרת, במפורש או במשתמע, את התאגיד הבנקאי מאחריות לפעולות לא מורשות שנעשו בחשבון הלקוח.
 2. אחריות לתקלות, שיבושים וכיו"ב – בכל מקום בחוזים, שיש בו הוראה הפוטרת את התאגיד הבנקאי מאחריות לתקלות ולשיבושים, לרבות בקווי תקשורת, בתוכנה, בשירות שניתן על ידי צד שלישי וכיו"ב, יש להגביל את הפטור רק למקרים שהשיבוש או התקלה כאמור אינם בשליטת התאגיד הבנקאי, ולמקרים שהתאגיד הבנקאי עשה מאמץ סביר למנוע אותה.
 3. הצהרות על ידיעת סיכונים – מחיקה מהחוזים של כל הצהרה או הודעה המיוחסות ללקוח (מודפסת בחוזים), בדבר ידיעתו על סיכונים כאלה ואחרים הכרוכים בשירות.
 4. אחריות בגין העברת מידע – מחיקה מהחוזים של כל הוראה הפוטרת את התאגיד הבנקאי או צד שלישי כלשהו, במפורש או במשתמע, מאחריות בגין העברת מידע כלשהו מהתאגיד הבנקאי לצד שלישי אגב השירות, לשם הגשמתו וכחלק בלתי נפרד ממנו, או לשימוש בו.
 5. ביטול החוזה – יצירת סימטריה בין זכות הלקוח לבטל את ההתקשרות למתן השירות לבין זכות התאגיד הבנקאי לעשות כן. (מובן שניתן ליצור אסימטריה לטובת הלקוח).
 6. הקטנת היקף השירותים – חובת הודעה מצד התאגיד הבנקאי על צמצום שירותים 14 ימים מראש, לפחות.
- 4 ביוני פורסמה טיוטת קווים מנחים למסגרת הבקרה הפנימית המכוונת למאפייני תשתית הבקרה הנדרשת לניהול כלל סוגי הסיכונים בפעילות התאגיד הבנקאי. הטיוטה מציבה אבני דרך ואמות מידה להפעלת מערכת בקרה פנימית אפקטיבית בתאגיד הבנקאי על כלל פעילויותיו.
- העקרונות בדבר תשתית והערכת מסגרת הבקרה הפנימית המופיעים

בקווים מנחים אלה, הם בסיס גם לתהליכים על פי הנחיות שכבר הועברו על ידי הפיקוח על הבנקים – הנחיות המטפלות ביישום הוראות ה-Sarbanes Oxley Act of 2002 בדבר הערכת הבקורות בקשר עם דיווח כספי והנחיות המטפלות ביישום עקרונות הנגזרים מסביבת העבודה העתידית במשטר באזל II.

18 ביוני בעקבות הניסיון שנצבר התעורר צורך להסדיר את הטיפול בבקשות

להכרה בכתבי התחייבות נדחים. בהתאם לכך תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין בדבר יחס ההון המזערי, ונקבע נוהל הגשת בקשה להכרת המפקח על הבנקים בכתבי התחייבות נדחים שייכללו בהון המשני או בהון השלישוני. כמו כן נקבע כי במקרים מסוימים, כדוגמת הנפקת כתבי התחייבות שלא באמצעות תשקיף, העומדת בכל התנאים שנקבעו בהוראה, אין צורך באישור מוקדם של המפקח על הבנקים, אך התאגיד הבנקאי חייב להודיע על כך למפקח.

20 ביוני בוטל רישיון המוסד הכספי של "משאבים חברה להנפקות של בנק המזרחי המאוחד בע"מ.

בוטל רישיון המוסד הכספי של "אשנב חברה להנפקות של טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ".

28 ביוני בוטל רישיון הבנק למשכנתאות של "הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ".

בוטל רישיון הבנק למשכנתאות של "בנק עצמאות למשכנתאות ולפתוח בע"מ".

28 באוגוסט במסגרת יישום אסטרטגיה כוללת לחיזוק סביבת הבקרה ומערך הבקורות בתאגידים בנקאיים, המתבססת על סטנדרטים של "באזל II", פורסמה טיוטת קווים מנחים לניהול הסיכון התפעולי.

17 בדצמבר נקבעו מספר הקלות והוראות מעבר להוראת ניהול בנקאי תקין בדבר ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב:

1. התקופה שבה יוכל תאגיד בנקאי להעמיד מסגרת אשראי חד-צדדית גם ללקוחות שאין להם מסגרת אשראי הוארכה עד-1.7.2007.
2. כדי למנוע החזרות צ'קים במקרים של חריגה בסכומים קטנים, נקבע כי תאגיד בנקאי רשאי שלא ליישם את האמור בהוראה על חריגות בסכומים שלא יעלו על 1,000 ש"ח, ובלבד שהחריגות לא יתמשכו לאורך זמן.

18 בדצמבר בעקבות כניסתה לתוקף של הוראת ניהול בנקאי תקין בדבר משיכת מזומנים ממכשירי בנק אוטומטיים ביום 1.1.2007, הוראה הקובעת כי כל בנק חייב להציב מכשיר אוטומטי למשיכת מזומנים בקיר חיצוני של כל סניף שלו (או ברדיוס שאינו עולה על 500 מטרים מהסניף), נקבעו קריטריונים לקבלת פטור מהצבת מכשיר כאמור לעיל. הקריטריונים נוגעים למיקום הסניף, לפעילותו, ולמאפיינים ייחודיים שלו, לתרומת התאגיד הבנקאי לפריסת מכשירי הבנק האוטומטיים ולפגיעות חוזרות ונשנות במכשירי הבנק האוטומטיים.

הפיקוח על הבנקים – המבנה הארגוני

