



ירושלים, י"ז אב תשע"ט
18 אוגוסט 2019

חוזר מס' ח-06-2593

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: הוראות הדיווח לפיקוח

(דיווח לפיקוח על הבנקים, הוראה מס' 840)

מבוא

1. ביום 25.7.2018 פורסם תיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, בעניין מענה אנושי מקצועי (להלן: התיקון לחוק). סעיף 5א(3) לחוק קובע כי משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בנושאים שפורטו בחוק לא יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה, בהתאמות הנדרשות למערכת הבנקאית. מכוח הסמכה זאת פורסמה הוראת נב"ת מס' 426.
2. בסעיף 2(ד) לתיקון לחוק הנ"ל אף נאמר: "המפקח ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע, עמידתם של התאגידים הבנקאיים בהוראות אלה, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו התאגידים הבנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי, ובחלוקה לפי סוגי שירותים..." בהתאם לכך, תתווסף הוראת דיווח לפיקוח מס' 840 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי".

הוראת דיווח מס' 840 - מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי

3. ההוראה כוללת לוח אחד, ובו מידע על מספר השיחות למוקד הטלפוני ומשך ההמתנה למתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי.
4. הוראה זו חלה על תאגידים בנקאיים ועל סולקים.
5. הדיווח על הוראה זו הוא בתדירות רבעונית.
6. הדיווח הינו בסיס לא מאוחד.

תחילה

7. תחילת הדיווח על הוראה זו היא מהדיווח ליום 31 בדצמבר 2019.

שאלות ובירורים

8. בדבר שאלות ובירורים יש לפנות על פי הטבלאות בהוראת הדיווח לפיקוח מס' 803 (דיווחי הבנקים).

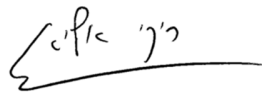
9. מצורפים בזה בנספח ב' דפי העדכון לקובץ הוראות הדיווח לפיקוח.

עדכון קבצים

10. מצ"ב דפי העדכון לקובץ הוראות הדיווח לפיקוח על הבנקים. להלן הוראות העדכון:

להכניס עמוד	להוציא עמוד
840-1-3	-----
(8/19)[63] 801-1-4	(1/19)[62] 801-1-4
(8/19)[96]803-1-2	(3/19)[95]803-1-2
(8/19)[95]803-3	(1/19)[94]803-3

בכבוד רב,


ריקי אליאס

סגנית המפקחת על הבנקים

מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי

תחולה

1. (א) הוראה זו חלה על תאגידי בנקאיים ועל סולקים (להלן: "התאגידיים").
- (ב) הדיווח מתייחס למשרדים בישראל בלבד.
- (ג) הדיווח הינו בתדירות רבעונית על בסיס לא מאוחד.

הגדרות והבהרות

2. "מענה אנושי ומקצועי", ו-"שעות גרעין"- כהגדרתם בהוראת נוהל בנקאי תקין מס' 426 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי" (להלן נב"ת 426).

מועד הגשת הדוח

3. יש להגיש את הדוח בתוך 30 ימים מתום הרבעון.

הרכב הדוח

4. הרכב הדוח:
לוח 01 - מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי.

דרך הדיווח

5. יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.

הנחיות כלליות

6. הדיווח מתייחס לתקופה של שלושה חודשים שמסתיימת בסוף רבעון (לא מצטבר).
7. תאגיד שבחר באפשרות הראשונה לפי סעיף 6(א) בנב"ת 426 ידווח בלוח 01 על טורים 01 - 10 בלבד.
8. תאגיד שבחר באפשרות השנייה לפי סעיף 6(ב) בנב"ת 426 ידווח בלוח 01 על טורים 11 - 15 בלבד.
9. תאגיד שמעוניין לשנות את בחירתו מהאפשרות הראשונה לשנייה או להיפך, יודיע על כך לפיקוח על הבנקים.
10. בשדה "ממוצע משך ההמתנה (בדקות) לקבלת מענה אנושי מקצועי לשיחות בהם ההמתנה הינה מעל 6 דקות"- יש לדווח לפי ממוצע חודשי משוקלל, כאשר המשקלות הן מספר השיחות מעל 6 דקות בכל חודש במהלך הרבעון.

11. התאגיד יבדוק בכל חודש את עמידתו בהוראות הנב"ת 426 בכל אחד מסוגי השירותים המפורטים בסעיף 5א(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א 1981. במידה והתאגיד חרג בחודש מסוים באחד או יותר מהשירותים האמורים, עליו לדווח באופן מידי לפיקוח על הבנקים.

תוכן עניינים לפי נושאים

עמוד	שם ההוראה
801	תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה
802	הנחיות כלליות
803	טבלאות דיווחים
נתונים מאזניים וחץ מאזניים	
809	דוח על ריכוזיות חבות ענפית (רבעוני)
814	מכשירים נגזרים (רבעוני)
821	מאזן (חודשי)
827	סיכון נזילות (חודשי ורבעוני)
850	דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)
רווח והפסד ותוצאות עסקיות	
809	דוח על ריכוזיות חבות ענפית (רבעוני)
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים (רבעוני)
832	רווח והפסד מצטבר (רבעוני)
850	דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)
856	מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)
הון	
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)
אשראי, כרטיסי אשראי וניהול סיכונים	
810C	דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות (חצי שנתי)
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
810E	חשיפות אשראי (רבעוני)
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)
817	מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)
820	דוח על סיכון ריבית (חצי שנתי)
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)
פעילות במשכנתאות	
876	הלוואות לדיר (חודשי)
877	הלוואות לדיר - מידע על הריבית (חודשי)
878	דוח שנתי על נתוני הלוואות לדיר - (שנתי)

עלויות ושיעורי ריבית

- 822 נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)
 823 אשראי שניתן לציבור ופקדונות שניתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)
 830 שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)
 877 אשראי שניתן לציבור ופקדונות שנתקבלו במהלך החודש ע"י בנק למשכנתאות – מידע על ריבית (חודשי חצי חודשי - מוקפא)

לווים ואנשים קשורים

- 810D חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
 810E חשיפות אשראי (רבעוני)
 815 אנשים קשורים (שנתי)

אמצעי שליטה

- 813 שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידי בנקאיים אחרים (רבעוני)
 818 אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)

חשיפה מחוץ לישראל

- 833 חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)
 834 חשיפה למדינות זרות (רבעוני)
 865 שלוחות בחו"ל (רבעוני)

נתונים מנהליים ותפעוליים

- 804 בנקאות בתקשורת (חודשי-מוקפא)
 807 פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר (שוטף)
 808 מעילות והונאות (מיידית)
 821 מאזן (חודשי): נספח ד' - תנועות מסלקה וחיובים / זיכויים אחרים במט"י
 825 דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכונים ציות (חצי שנתי)
 826 טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)
 839 פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים (חודשי ורבעוני)
 840 מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי (רבעוני)
 846 פירוט לפי סניפים (שנתי)
 848 דיווח על אירוע סייבר (מיידית)
 888 נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי
 889 דיווח במצב מיוחד (מיידית)

נספחים

- 896 נספח א' - רשימת התאגידי הבנקאיים
 897-1 נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ
 897-4 נספח ג' - מפתח העדכונים
 *לא פורסם באינטרנט.

תוכן עניינים לפי מספר הוראה

עמוד	שם ההוראה
801	תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה
802	הנחיות כלליות
803	טבלאות דיווחים
804	בנקאות בתקשורת (חודשי - מוקפא)
807	פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר (שוטר)
808	מעילות והונאות (מידי)
809	דוח על ריכוזיות חבות ענפית (רבעוני)
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)
810C	דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות (חצי שנתי)
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
810E	חשיפות אשראי (רבעוני)
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)
814	מכשירים נגזרים (רבעוני)
815	אנשים קשורים (שנתי)
817	מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)
820	דוח על סיכון ריבית (חצי שנתי)
821	מאזן (חודשי)
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)
823	אשראי שניתן לציבור ופקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)
825	דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכונים ציות (חצי שנתי)
826	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)
827	סיכון נזילות (חודשי ורבעוני)
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים (רבעוני)
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)
832	רווח והפסד מצטבר (רבעוני)
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)

עמוד	שם ההוראה
839	פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים (חודשי ורבעוני)
840	מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי (רבעוני)
846	פירוט לפי סניפים (שנתי)
848	דיווח על אירוע סייבר (מיידני) *
850	דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)
856	מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)
865	שלוחות בחו"ל (רבעוני)
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)
876	הלוואות לדיוור (חודשי)
877	הלוואות לדיוור - מידע על הריבית (חודשי)
878	דוח שנתי על נתוני הלוואות לדיוור - (שנתי)
888	נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי
889	דיווח במצב מיוחד (מיידני)
896	נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים
897-1	נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ
897-4	נספח ג' - מפתח העדכונים *לא פורסם באינטרנט.

רשימת העובדים המטפלים בדיווחי התאגידים הבנקאיים

שם	טלפון	פקס	דואר אלקטרוני
יוליה קרמן	02-6552485	02-6669010	yulia.kerman@boi.org.il
יפעת שגב	02-6552437	02-6669437	ifat.segev@boi.org.il
מוטי וייס	02-6552480	02-6669480	moti.weiss@boi.org.il
עינב הכט-עמיר	02-6552632	02-6669497	einav.amir@boi.org.il
רון שריקי	02-6552991	02-6669005	ronen.Shriki@boi.org.il
רחל לאה כהן	02-6552441	02-6669592	rachel.cohen@boi.org.il
שאול פרל	02-6552455	02-6669455	shaul.pearl@boi.org.il
שלומי ימיני	02-6552459	02-6669459	shlomo.yemini@boi.org.il

דיווחים החלים על כל התאגידים הבנקאיים /או חברות כרטיסי אשראי

עמ'	שם הדיווח	שם האחראי/ת על הדיווח	מועד נדרש להגשת הדוח	דיווח במצב מיוחד
827	סיכון נזילות (חודשי) סיכון נזילות (רבעוני) דיווח על 20 המפקידים הגדולים (רבעוני)	רונו שריקי	10 ימי עסקים מתום החודש המדווח 8 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי רבעוני - 4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים (חצי שנתי)	רונו שריקי	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
830	שעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)	שאול פרל	בכל יום ב' בשבוע עד השעה 12:00	
831	הלקות סיכון האשראי הכולל לצידור לפי ענפי משק (רבעוני)	רחל לאה כחן	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
832	רווח והפסד מצטבר	שלמה ימיני	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)	שלמה ימיני	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)	יפעת שגב	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)	יוליה קרמן	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)	שלמה ימיני	6 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
839	פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים	שלמה ימיני	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
840	מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי	רונו שריקי	רבעוני - 14 ימים מתום הרבעון	
846	פירוט לפי סניפים (שנתי)	רונו שריקי	רבעוני - 30 ימים מתום הרבעון	
848	דיווח על אירוע סייבר	רונו שריקי	ב - 15 לאפריל בכל שנה	
850	דוח כספי (רבעוני)	רחל לאה כחן	מיידי ובהתאם לתוראה	
	דוח כספי (שנתי)	רחל לאה כחן	מועד פרסום הדוח הכספי	
	דוח כספי של חברות כרטיסי אשראי (רבעוני)	מוטי וייס	מועד פרסום הדוח הכספי	
	דוח כספי של חברות כרטיסי אשראי (שנתי)	מוטי וייס	מועד פרסום הדוח הכספי	
856	מגורי פעילות פיקוחיים (רבעוני)	שלמה ימיני	מועד פרסום הדוח הכספי	
865	שלוחות בחו"ל	מוטי וייס	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)	שלמה ימיני	דוח חד פעמי- שינויים בתנאי האשראי/ תוספת בתכניות אשראי- מיידי. דוח רבעוני- 4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	
876	הלוואות לדו"ר (חודשי)	שלמה ימיני	20 יום מתום החודש המדווח	
877	הלוואות לדו"ר - מידע על הריבית (חודשי)	שאול פרל	חודשי - 4 ימי עסקים מתום החודש המדווח	
878	דוח שנתי על נתוני הלוואות לדו"ר (שנתי)	רחל לאה כחן	4 חודשים מתום השנה המדווחת	
888	נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי	רונו שריקי	מידית - במועד בו חל השינוי	
889	דיווח במצב מיוחד	רונו שריקי	דיווח במצב מיוחד	