



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-ו(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 לפניית 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 של לא 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 של לא 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 התאגידיים 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, התאגידיים 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:

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

בכבוד רב,

  
ד"ר חדוה 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 לדיור**

11. על אף האמור בסעיף 4 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329, תאגיד בנקאי רשאי לאשר הלוואה לדיור 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