

פרק ג' - סיכום פעילות הפיקוח על הבנקים בשנת 2019

בשנת 2019 בהמשך קידום תחרות, חדשנות ויעילות מערכת הבנקאות, לצד המשך שמירה על יציבותה, משבר נגיף הקורונה שפרץ בתחילת 2020 הוביל את הפיקוח להתמקד בעיקר בניהולו של המשבר, מתוך המטרות לשמור על פיקדונות הציבור ויציבות הבנקים, לעודד את הבנקים לתמוך במשק כדי למנוע מחנק אשראי ולסייע למיתון השפעת המשבר על הכלכלה ולאפשר את המשך השירות הבנקאי החיוני לציבור (פירוט הפעולות שביצע הפיקוח על הבנקים במהלך המשבר מוצג בתיבה ג'-1 בסקירה זו).

החזון והיעדים האסטרטגיים של הפיקוח על הבנקים

הפיקוח על הבנקים פועל לטובת הציבור על בסיס סמכויותיו שמעוגנות בחוק. יעדי הפיקוח העיקריים הם: שמירה על יציבותה של מערכת הבנקאות כדי להבטיח את פיקדונות הציבור; הגנה על הלקוח הבנקאי; עידוד התחרות; והבטחת התמיכה של מערכת הבנקאות בפעילות המשק. תפקידים אלה שלובים זה בזה והם חיוניים כדי לשמר את אמון הציבור במערכת הבנקאות וכדי לאפשר צמיחה כלכלית. להשגת מטרות אלה הגדיר הפיקוח על הבנקים בשנת 2015 שני יעדים תומכים – קידום טכנולוגיה וחדשנות במערכת הבנקאות ועידוד ההתייעלות של הבנקים.

הפיקוח על הבנקים בחן במהלך שנת 2015 את יעדיו האסטרטגיים וגיבש את חזונו לשנים הבאות – להיות גוף פיקוח מקצועי ויוזם לטובת הציבור והמשק. במסגרת החזון הוגדרו שלושת היעדים המרכזיים: הבטחת יציבותם של הבנקים לשמירה על כספי המפקידים; קידום הוגנות ביחסים שבין הבנק ללקוחותיו; וקידום תחרות בתחום משקי הבית והעסקים הקטנים. כמו כן הוגדרו שני יעדים תומכים: עידוד חדשנות טכנולוגית; וקידום התייעלותה של מערכת הבנקאות.

בחלוף חמש שנים מקביעת היעדים האמורים ניתן לומר שהמערכת הפיננסית בישראל התקדמה באופן משמעותי לעולם חדשני ותחרותי יותר. פרויקטים תשתיתיים לקידום תחרות וחדשנות בוצעו והושלמו ויש פרויקטים משמעותיים שנמצאים בשלבים מתקדמים לקראת יישומם ובראשם בנקאות פתוחה, מעבר מבנק לבנק בקליק והקמת מרכז מחשוב בנקאי. כך, הושלמה הפרדת שתי חברות כרטיסי האשראי מהבנקים הגדולים ואלה הפכו לגופים פיננסים עצמאיים מתחרים בתחומי אשראי קמעוני ותשלומים, ניתנו רישיונות לסולקים חדשים ולראשונה מזה מעל ל-40 שנה ניתן רישיון לבנק דיגיטלי חדש. במקביל, השלים בנק ישראל את הקמת המערכת לשיתוף נתוני אשראי, שהורידה חסם מידע חיוני ביותר לקידום תחרות. לצד עידוד התחרות, הסיר הפיקוח על הבנקים חסמים רבים ועודד

את המערכת לבצע טרנספורמציה דיגיטלית, הן בממשק עם הלקוחות והן בתפעול בתוך הבנק והשינוי קיבל ביטוי, בין היתר, בעלייה משמעותית בשיעור הפעולות הבנקאיות שמבצעים לקוחות מרחוק, חלף הגעה לסניף הבנק. כהשלמה למעבר לטכנולוגיה ושינוי "פונקציית הייצור הבנקאית", עודד הפיקוח את הבנקים לבצע תהליכי התייעלות גדולים, באמצעות רגולציה ייעודית לנושא התייעלות והדבר הוביל לשיפור משמעותי ביחסי היעילות של הבנקים, תוך צמצום הוצאות שכר והוצאות על נדל"ן (סניפים ומטות). בנוסף, השינויים הרבים שעוברים על המערכת הפיננסית מציבים אתגרים חדשים למערכת הבנקאות ולפיקוח על הבנקים, בהיבטים של המודל העסקי של הבנקים אך גם בהיבטי ניהול הסיכונים, לנוכח התחזקותם של הסיכונים הטכנולוגיים/תפעוליים וסיכון הסייבר, והפיקוח על הבנקים נערך ודרש מהבנקים להיערך להתמודדות עם סיכונים אלה.

1. הפעולות המרכזיות לחיזוק היציבות והגנה על כספי המפקידים בבנקים

במטרה להוסיף ולחזק את היציבות פעל הפיקוח בנושאים הבאים:

- **ביצוע הערכה לפרופיל הסיכון של הבנקים:** כלכלני הפיקוח על הבנקים ערכו לאורך שנת 2019 שורה ארוכה של פעולות הערכה ומעקב שוטף מול התאגידים הבנקאים ובכלל זה עריכת פגישות עם חברי ההנהלות ושומרי הסף הפנימיים, בחינת תכניות עבודה שנתיות, עיון במסמכים פנימיים מרכזיים, ניתוח דוחות כספיים לציבור, ועוד. בנוסף, ביצע הפיקוח תהליך מקיף ומובנה לחמש הקבוצות הבנקאיות ולשני בנקים עצמאיים של הערכת פרופיל הסיכון שמכונה SREP (Supervisory Review and Evaluation Process). כלכלני הפיקוח העריכו במסגרת תהליך זה את הסיכון המובנה ואת איכות ניהול הסיכון בפעילות הבנק, את איכות התפקודים המרכזיים של הממשל התאגידי ובחנו את נאותות ההון. במסגרת עדכון הערכת הסיכונים הובאו בחשבון השינויים שחלו בסביבת הפעילות, באסטרטגיה ובמודל הפעילות ובמצב הפיננסי של הבנקים מאז תהליך ה-SREP הקודם. להרחבה אודות המתודולוגיה הפיקוחית להערכת הסיכונים בבנקים, ראו תיבה ג'-2 בסקירה שנתית 2018.
- **חיזוק הניהול של סיכונים והטכנולוגיה:** כחלק מתהליך הערכת הסיכונים בשנים האחרונות ולאור התהליכים המהירים של מעבר לשירותים דיגיטלים במערכת הבנקאות, זיהה הפיקוח על הבנקים את סיכון הסייבר וסיכונים הטכנולוגיה כסיכונים משמעותיים שלהם הוא נדרש לתת מענה. הפיקוח על הבנקים פעל, ככל שניתן במסגרת זו, לצמצום סיכון זה באמצעים שונים ומגוונים ושיפור איכות ניהולו, מתוך תפיסה שהסיכון צפוי להתממש ועל הבנקים להיות ערוכים לצמצם את הפגיעה בציבור ובבנקים בעת התממשותו:

○ הפיקוח על הבנקים הקים פעילות הערכה (off-site) בתחום טכנולוגיית המידע, במטרה להעריך באופן שוטף את תפקוד מערכת הבנקאות בתחומי הטכנולוגיה וניהול סיכוני הטכנולוגיה. במסגרתה גובשה מתודולוגיה, נכתבו כרטיסי סיכון טכנולוגי ייעודיים להערכת הסיכון הטכנולוגי, הושלם סבב היכרות עם מערכת הבנקאות והחלו תהליכי העבודה השוטפים.

○ הפיקוח על הבנקים ביצע פעילות של ביקורות באתרים (on-site) בתחום טכנולוגיית המידע ובתחום הסייבר. ביקורות אלה כללו בחינה של איכות ניהול הסיכון לפי מפרט ביקורת מובנה.

○ **נחתם מזכר הבנות (MOU) עם מערך הסייבר הלאומי**, לצורך למיסוד מערכת היחסים וסוגי האחריות של הפיקוח עם מערך הסייבר ויצירת שכבת הגנה נוספת ברמה הלאומית, הן עבור המגזר הבנקאי והן עבור הציבור בישראל. שיתוף הפעולה עם מערך הסייבר מהווה חיזוק משמעותי באיכות ניהול סיכוני הסייבר ברמת המערכת הבנקאית, והוא יאפשר שיתוף מידע בין הבנקים לבין עצמם ובינם לבין מערך הסייבר הלאומי, באופן אנונימי ובצורה מאובטחת, דבר אשר צפוי להקטין את הסיכונים והשלכות התממשותם ברמת המערכת ולסייע במקרה של תקיפת סייבר או דלף מידע. כך לדוגמא, שיתוף פעולה זה סייע לטיפול והכלה של אירוע דלף מידע שהתרחש באחת מאפליקציות התשלום ("פייבוקס") בינואר 2020.

○ **למערכת הבנקאות בוצעו שני תרגילי סייבר:**

- בינואר 2019 נערך תרגיל בנושא חדר עסקות בהשתתפות הגורמים העסקיים, מומחי ניהול סיכונים ומומחי הסייבר ממערכת הבנקאות. תרחיש התרגיל עסק בתקיפת סייבר על פעילות עסקית בתחום חדר עסקות ונועד לתרגל תהליכי קבלת החלטות באירוע סייבר על תהליך עסקי וניהול סיכוני סייבר בחדר עסקאות, לרבות סיכוני שרשרת האספקה והאיום הפנימי, לחזק ממשקים פנימיים, לזהות פערים לטיפול ותובנות להמשך.
- בספטמבר 2019 התקיים תרגיל נוסף. במסגרת התרגיל שולבה מערכת הבנקאות בפעם הרביעית בתרגיל פיננסי בינלאומי של ארגון FS-ISAC האמריקאי והתקיים דיון מסכם לגבי תובנות מגזריות שעולות מהתרגיל. תרחיש התרגיל התמקד בפגיעה בארגון דרך שרשרת האספקה שמובילה לפגיעה ברכיב חומרתי בתשתית הארגון ולפגיעה עסקית משמעותית וכלל השתתפות מגוון גורמים בתאגידים הבנקאים.

○ הופץ כלי הערכה עצמית של בשלות הגנת סייבר למערכת הבנקאות. עולם התוכן של הכלי נגזר מהוראת נב"ת 361 "ניהול הגנת סייבר" והוא מהווה כלי נוסף על אלה שקיימים בתאגידים הבנקאים, שמאפשר לבחון את הגנת הסייבר בבנק, תוך בחינת העמידה בדרישות ההוראה. הוא יאפשר גם לפיקוח על הבנקים לקבל תמונת מצב על מערכת הבנקאות כולה.

- **ביצוע מבחן קיצון למערכת הבנקאות:** הפיקוח על הבנקים ערך גם השנה מבחן קיצון אחיד למערכת הבנקאות בהתאם לתקן הבין-לאומי. החשיבות הרבה של היערכות מוקדמת לתרחישים חמורים התחדדה שוב במשבר נגיף הקורונה, אליו הגיעו הבנקים ערוכים מראש ועל רקע זה הם מהווים שחקני מפתח בסיוע למשק לעבור את המשבר תוך פגיעה נמוכה יותר. השנה בוסס לראשונה מבחן הקיצון האחיד של הפיקוח על תרחיש סייבר (ולא תרחיש פיננסי). תרחיש קיצון במתכונת זו הוא ראשון מסוגו בפיקוח על הבנקים וככל הידוע לנו, בכלל גופי פיקוח הפיננסיים בעולם. בסיס המבחן הוא תרחיש אירוע סייבר חמור שמוביל להשפעות טכנולוגיות ופיננסיות על הבנק. מטרת מבחן קיצון זה הייתה לבחון את מוקדי הסיכון שעולים נוכח התממשות של אירוע סייבר חמור וכן את השפעותיו הישירות והעקיפות על הפעילות הבנקאית ולשפר את הידע וההבנה של התאגידים הבנקאים ושל הפיקוח על הבנקים ביחס לאירוע מעין זה, את השלכותיו ואת הסיוע בהיערכות המערכת לאירוע סייבר גדול שעלול להתרחש.
- **הקמת יחידה לניהול סיכונים מודלים:** עם המעבר לבנקאות דיגיטלית והתקדמות הטכנולוגיה, הולך וגובר השימוש במודלים מתקדמים לביצוע תהליכי חיתום וניהול סיכונים. הפיקוח על הבנקים הקים לאור אלה יחידת ביקורת מודלים, שבוחנת את האסדרה שקיימת בעולם ופועלת להתאמתה למערכת הבנקאות בישראל. היחידה גם תבצע בהמשך ביקורות בהתאם למתודולוגיות הבין-לאומיות המקובלות.
- **סקר סיכונים של נושאי המשרה במערכת הבנקאות:** בשנת 2018 בוצע לראשונה סקר סיכונים שעליו ענו כ-80 מבכירי מערכת הבנקאות (חוכמת "נושאי משרה"), לזיהוי והערכת עוצמת הסיכונים השונים שאיתם מתמודדת המערכת והתפתחותם של סיכונים חדשים, כמידע נוסף לתהליכי הערכת הסיכונים בפיקוח על הבנקים. בשנת 2020 בוצע סקר נוסף כדי לבחון על פני זמן את תפיסות הסיכון של נושאי המשרה במערכת הבנקאות וכדי להתייחס לנושאים חדשים שעלו על הפרק במהלך השנה שחלפה. ממצאי סקר זה מוצגים בפרק א' של סקירת הפיקוח על הבנקים.
- **בדיקות כשירות (FP) לנושאי משרה בכירה במערכת הבנקאות:** בהתאם לסמכות שמוקנית לו בחוק, המשיך הפיקוח על הבנקים לערוך בחינות כשירות לנושאי משרה בכירה במערכת הבנקאות.

- **חיזוק ההמשכיות העסקית:** הפיקוח על הבנקים המשיך לקדם את מוכנות הפיקוח ומערכת הבנקאות למצבי חירום. בין היתר יזם וארגן הפיקוח כנסים מקצועיים לממוני המשכיות עסקית במערכת הבנקאות, השתתף בתרגיל נקודת מפנה לאומי ותרגל את מערכת הבנקאות בדיווח חירום לפיקוח על הבנקים. במסגרת תפקידו כרשות הפיננסית-בנקאית הייעודית וחברותו בוועדת המשק לשעת חירום, נטל הפיקוח חלק בעבודת המטה ובדיונים הלאומיים לפיתוח ידע ורמות שירות בשעת חירום ואף הציג לרשות החירום הלאומית את תכנית העבודה של הפיקוח על הבנקים לשנת 2020.
- **סקירה בנושא אפקטיביות עבודת הביקורת הפנימית בבנקים, כחלק מאבטחת ממשל תאגידי נאות:** הפיקוח ערך במחצית השנייה של שנת 2019 סקירה רוחבית מקיפה בנושא אפקטיביות עבודת פונקציית הביקורת הפנימית של התאגידים הבנקאים. במסגרת סקירה זו, נבחנו, בין היתר, מעמדה ועצמאותה של פונקציית הביקורת הפנימית, ממשקי עבודתה, מתודולוגיות העבודה ומערכות התשתית והנתונים שמשמשות בעבודתה. ממצאי הסקירה, לרבות דרישות מוחשיות והמלצות לשיפור, הוצגו בפני ועדת הביקורת של דירקטוריון של התאגידים הבנקאים והועברו בכתב לטיפולם.
- **עריכת ביקורות וסקירות במערכת הבנקאית –** הפיקוח בדק את איכות הבקורות, ניהול הסיכונים והממשל התאגידי בבנקים, הלכה למעשה, באמצעות ביקורות וסקירות בתחומי סיכון שונים ובכללם: בדיקת לוויים עסקיים בסיכון מענף הנדל"ן, התקשורת, האנרגיה, התעשייה וכד', בדיקות בנושאים בסיכון גבוה לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור, לרבות בדיקת תהליך הערכת הסיכונים הפנימי שהבנקים מבצעים בתחום זה, בדיקות בנושא שיווק יזום של אשראי צרכני, ניהול סיכון מעילות והונאות, וניהול סיכון טכנולוגי ועוד. בדיקות שעורך הפיקוח על הבנקים מעלות דרישות קונקרטיות והמלצות לשיפור התהליכים בבנקים במקומות שבהם נתגלו חולשות בהתנהלות התאגידים הבנקאיים. הפיקוח על הבנקים עוקב אחר יישום הדרישות מדוחות הביקורות, ומוודא את ישומן בדרכים שונות, לרבות בדיקות ייעודיות.
- **חיזוק ניהול סיכוני ההתנהגות (conduct risk) בחדרי העסקאות:** הפיקוח ערך סקירה מקיפה של ההתנהלות בבנקים הישראלים אל מול עקרונות נבחרים שנקבעו בקוד (FX GLOBAL CODE), שמהווה תקן עולמי חדש בתחום זה - וזה להבטחת פעילות נאותה של סוחרים בחדרי עסקות, בהיבטים של הוגנות כלפי לקוחות, שקיפות ויעילות. הבנקים נדרשו לבצע בעקבות הסקירה סקר פערים מקיף בשנת 2020, אל מול עקרונות הקוד ולקבל החלטות באשר לסגירת הפערים מולם. הפיקוח על הבנקים ערך גם ביקורות בחדרי עסקות של מספר בנקים. כמה מהם נדרשו בביקורות שנערכו, לפי העניין,

להסדיר כללי התנהגות מפורטים לסוחרים ולשפר את ניטור ערוצי התקשורת של הסוחרים.

- **קידום תקן בין-לאומי חדש בנושא הפרשות להפסדי אשראי:** הפיקוח המשיך לקדם את היערכות התאגידים הבנקאים ליישום כללים חדשים בנושא חישוב ההפרשה להפסדי אשראי צפויים (CECL). הוא הורה לתאגידים הבנקאים להיערך לאימוץ הכללים החדשים שנקבעו בעניין זה החל מיום 1.1.2022 ועוקב אחר היערכותם, לצד מעקב אחר התובנות מהעולם בהתייחס ליישום תקן זה. יישום הכללים החדשים צפוי לשפר את עמידות התאגידים הבנקאים בפני משברים פיננסים ולשפר גם את איכות הדיווח על מצבם הכספי, בין היתר, באמצעות חיזוק הקשר בין סיכוני האשראי בפועל וניהולם לבין השתקפותם בדוחות הכספיים.

- **ליווי סיום הפרדת חברות כרטיסי האשראי מהבנקים כחלק מהרפורמה לקידום תחרות:** בנק הפועלים חילק בתחילת חודש מרץ 2020 את יתרת כ-30% מניות ישראלכרט שנתרו בידו לאחר הנפקת המניות, שבוצעה בבורסה באפריל 2019, כדיווידנד בעין. עם סיום מכירת המניות הסתיים הליך ההפרדה של חברות כרטיסי האשראי מהבנקים, שנדרשה בחוק הגברת התחרותיות וצמצום הריכוזיות במערכת הבנקאות בעקבות דוח שטרומ. הפיקוח על הבנקים ליווה את תהליך ההפרדה ובמסגרתו בוצעו ההתאמות הרגולטוריות הנדרשות כדי לאפשר את ההפרדה, לתמוך בחברות המופרדות ולהעניק להם "הגנות ינוקא" ולהתאים את הרגולציה הבנקאית גם לסולקים משמעותיים שלא מחזיקים פיקדונות ציבור, בין היתר, באמצעות התאמת דרישות ההון ודרישות הנזילות.
- **ליווי עסקאות מיזוג-**

- **מיזוג בנק מזרחי-טפחות ובנק אגוד:** הפיקוח מלווה את עסקת המיזוג ומצוי במשך כל שנת 2019 בקשר עם רשות התחרות ועם הצדדים שקשורים בעסקה מרגע חתימתה ובאופן שוטף. בית הדין לתחרות פסק בחודש נובמבר 2019 שהוא מקבל את הערר שהוגש כנגד החלטת רשות התחרות שהתנגדה למיזוג, בכפוף להתניות מסוימות שנידונות בימים אלה בין הצדדים לעסקה לבין רשות התחרות. הפיקוח על הבנקים נערך למיזוג ומלווה את התהליך על היבטיו השונים, על כל המורכבויות שכרוכות בו ומוודא בכלל זה היערכות נאותה של הבנקים שמיועדים למיזוג, לצמצום הפגיעה בלקוחותיהם, ככל שתחול, למינימום האפשרי.

- **מיזוג בנק מוניציפלי ובנק מרכנתיל דיסקונט-** הפיקוח ליווה את תהליך המיזוג בין הבנקים. העובדה שבבנק מוניציפלי לא קיימת פעילות קמעונאית, הקלה מאוד על ביצועו של המיזוג.

- **חיזוק הקשרים הבין-לאומיים עם רשויות פיקוח מקבילות בעולם:** הפיקוח על הבנקים חתם על מזכר הבנות (MOU) לשיתוף פעולה פיקוחי עם הפיקוח על השירותים הפיננסים במדינת ניו יורק, ה-NYDFS.
- **קידום עקרונות לקביעת תנאי כהונה של יושב ראש דירקטוריון בבנק ללא גרעין שליטה:** לאור העלייה במספר התאגידים הבנקאים ללא גרעין שליטה וחוסר הבהירות שנוצר לגבי תנאי כהונתו של יושב ראש דירקטוריון בתאגידים כאמור, פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב שמנחה את התאגידים הבנקאים ללא גרעין שליטה לקבוע את תנאי כהונת היו"ר בהתאם לעקרונות שבמכתב.
- **הידוק מגבלות ריכוזיות אשראי ללווים שפועלים בשוק ההון:** לנוכח המאפיינים הייחודיים של סיכון האשראי שטמון בפעילות לקוחות במכשירים נגזרים, הוגבלה חבות הלווה שעוסק בפעילות ספקולטיבית ושאינו לווה מפוקח.
- **גמישות במתן אשראי לתשתיות לאומיות אנב המגבלה הענפית לענף בינוי ונדל"ן:** לאור הגידול המשמעותי הצפוי של פרויקטים להקמת תשתיות לאומיות, שמבוצעים במסגרת שותפות בין המגזר הפרטי לבין המגזר הציבורי, הפיקוח אפשר לבנקים להעמיד לענף הבינוי והנדל"ן אשראי בהיקף של 22% מכלל תיק האשראי, לעומת 20% לפני ההקלה.
- **פרסום טיוטת הוראה להסדרת פעילות ברוקר-דילר:** במטרה להגביר את האחידות בפיקוח ובהסדרת הגופים שעוסקים בפעילות ברוקר-דילר, להגנה על המשקיעים ולהגברת האמון של ציבור המשקיעים בגופים אלה וכדי לסגור פערי רגולציה, התקיים שיתוף פעולה בין הרגולטורים השונים (משרד המשפטים, רשות ניירות ערך והפיקוח על הבנקים) במטרה לקדם עקרונות אחידים להסדרת תחום הברוקר-דילר.
- **חיזוק הניהול של סיכוני ציות:** הפיקוח פרסם הבהרות והסברים להוראות ניהול בנקאי תקין בתחום איסור הלבנת הון ובין היתר, לעניין הליכי זיהוי ואימות ללקוח והליכי "הכר את הלקוח".

2. הפעולות המרכזיות לחיזוק ההוגנות, אמון הציבור וההגנה על הלקוח הבנקאי

- הפיקוח על הבנקים קידם את היוזמות הבאות כדי להוסיף ולהעמיק את ההוגנות ביחסים שבין התאגידים הבנקאים לבין לקוחותיהם ולחזק את מעמדו של הלקוח:
- **גיבוש מתווה מקיף שאומץ על ידי המערכת הבנקאית לדחיית תשלומי הלוואות כסיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה-** ימים ספורים לאחר שהתבררו היקפי המגפה והשלכותיה, ומתוך רצון לסייע למשקי הבית והעסקים

להתמודד עם השינוי הדרסטי שנכפה עליהם, המערכת הבנקאית החלה לאפשר דחייה של תשלומי הלוואות, תוך שהפיקוח על הבנקים מעודד זאת בין השאר באמצעות הבהרות והקלות חשבונאיות. מתחילת המשבר ועד סוף חודש אפריל הבנקים דחו הלוואות לכ-450,000 לקוחות בכל מגזרי הפעילות בסך מצטבר של 5.2 מיליארד ₪, היקפים חסרי תקדים. כצעד נוסף, בתחילת חודש מאי, על מנת להמשיך ולסייע ללקוחות הבנקים לצלוח את המשבר, תוך ניהול סיכונים מושכל ואחראי, ועל מנת לייצר ודאות לציבור הרחב לגבי אפשרויות דחיית התשלומים, גובש מתווה אחיד לדחיית תשלומי הלוואות, אשר אומץ על ידי כל הבנקים. המתווה מאפשר לקהל היעד דחיית תשלומי משכנתאות ב-6 חודשים, דחיית תשלומי הלוואות צרכניות ב-3 חודשים וכן דחיית שתשלומים לעסקים קטנים. המתווה מציג צעדים מינימאליים. בנקים שיבחרו לנקוט בצעדים נוספים בכדי לסייע ללקוחותיהם יוכלו לעשות זאת. המתווה גובש בהסכמה עם המערכת הבנקאית, תוך למידה של הצעדים שננקטו במדינות שונות בעולם.

- **ליווי הליך הגיבוש וההיערכות לקראת יישום חוק אשראי הוגן:** במסגרת החוק הורחבה תחולתו על כל נותני האשראי ונקבעה בו תקרה ריבית מירבית מותרת אזורית ופלילית. בחוק נקבעו גם כללים לגבי אופן כריתת חוזה הלוואה וחובות גילוי.
- **ליווי הליך הגיבוש וההיערכות לקראת יישום חוק שירותי תשלום:** חוק זה שמבוסס על הדירקטיבה האירופית לשירותי תשלום, קודם בעקבות גידול אמצעי התשלומים האלקטרוניים, צמצום השימוש במזומן וכניסת שחקנים חדשים. במסגרת החוק נקבע תקן אחיד שנוגע ליחסים שבין נותני שירותי התשלום ללקוחותיהם, שמיועד להגן על הצרכנים ועל העסקים בעולם התשלומים המתקדם. החוק קובע הגנות צרכניות שיחולו על כלל נותני שירותי התשלום ועל כלל חשבונות התשלום ואמצעי התשלום ובכלל זה הגנות שחלו עד כה על כרטיסי חיוב (כרטיסי אשראי וכרטיסי דביט) בלבד, כגון, הסדרי אחריות בעת שימוש לרעה וכישלון תמורה.
- **במהלך השנה נקבעו שלושה תיקוני חקיקה בתחום המשכנתאות שנועדו לסייע ללקוחות:**
 - **מתן הלוואות לאנשים עם מוגבלות מקצרת חיים** (תיקון חוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות);
 - **דחיית מעד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור בנסיבות מיוחדות** (תיקון חוק הבנקאות שירות ללקוח);

○ **דחיית מועדי הפרעון של הלוואה לדיור בשל פטירה** (תיקון חוק הבנקאות שירות ללקוח);

○ עדכון הוראת נב"ת 451:

- הסדרת אופן ביצוע שמאות – לקוח יקבל הפניה לביצוע שמאות יחד עם האישור העקרוני ויוכל שתעבור בין הבנקים במהלך 3 חודשים כדי לקבל הצעות מתחרות;

- הצגת מידע מעודכן על המשכנתה באתר האינטרנט;

- מסירת אישור ייעודי עבור חברת הביטוח על הסכמת הבנק להקטין סכום ביטוח או לבטל שעבוד.

● **מתן מענה לתלונות ובירורים של הציבור בנושאי בנקאות וצרכנות:** מוקד פניות הציבור נתן בשנת 2019 מענה לאלפי פניות טלפוניות וכן טופלו כ-7,400 תלונות ופניות ציבור לפי החלוקה הבאה:

○ **טיפול ישיר** - היחידה טיפלה בכ-1,750 תלונות ובכ-2,550 בירורים בנושאים בנקאים;

○ **מיצוי הליכים** - כ-3,100 תלונות ובקשות לסיוע לפנים משורת הדין הועברו למענה ישירות על ידי נציבי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאים.

במסגרת הטיפול בתלונות הציבור קבע הפיקוח סעדים ללקוחות במקרים המתאימים והורה גם על תיקון ליקויים צרכניים רוחביים שאותרו מהמידע המצטבר בפניות הציבור, לרבות החזרים לקבוצת לקוחות רלוונטית. בשנת 2019 הוחזרו ללקוחות בתיקים פרטניים כ-1.67 מיליון ₪ ובנוסף הוחזרו למעלה מ-5 מיליון ₪ במסגרת טיפול רוחבי והחזרים לקבוצת לקוחות רלוונטיים לליקוי שאותר. הפיקוח על הבנקים התמקד במהלך משבר נגיף הקורונה במענה מהיר לכל הפניות שקשורות לקשיי הציבור בתקופה זו, כמתואר בתיבה ג'-1 בסקירה זו.

● **פיקוח ובקרה על עבודת נציבי תלונות הציבור בכלל התאגידים הבנקאים**, בכל הנוגע לטיפול ולמענה בפניות הלקוחות אליהם. הפיקוח על הבנקים בחן במסגרת תהליכי הפיקוח והבקרה את תהליכי העבודה של נציבי תלונות הציבור ושלה לאחר מכן מכתבים שבהם דרישות פרטניות לשיפור תהליכי העבודה של הנציבים.

● **הגברת האכיפה בנושאים צרכניים:** להבטחת ההוגנות של הגופים המפוקחים כלפי הלקוחות והציות להוראות רגולציה, הוגדר בפיקוח משאב ייעודי לביצוע בדיקות

אכיפה. הפיקוח על הבנקים הטיל במהלך שנת 2019 שלושה עיצומים כספיים על תאגידים בנקאים שונים בסך מצטבר של כ- 2.6 מיליון ₪ בנושאים צרכניים.

- **מתן מענה ללקוחות מוגבלים במערכת הבנקאות:** הפיקוח על הבנקים מנהל ומתפעל ברמה יומית בסיס נתונים, שכלל, נכון לסוף 2019, 263,912 לקוחות שהוטלה עליהם הגבלה, מתוכם 30,490 הגבלות "בנקאיות" (שנובעות משיקים ללא כיסוי) כ- 233,000 לקוחות שהוטלה עליהם הגבלה "מיוחדת" (מטעם גופים חוץ-בנקאים שכוללים את ההוצאה לפועל, כונס הנכסים הרשמי, מרכז הקנסות ובתי הדין הרבניים), שהביאו להגבלתם של כחצי מיליון חשבונות בנק בתקופה זו. הפיקוח נותן מענה שוטף לפניות מהציבור בנושאים אלה גם באמצעות אתר ייעודי שהוקם לטיפול בנושא.

- פורסם מדריך לציבור לצורך הגברת המודעות לנושא הסיכונים שכרוכים בהגבלות צ'קים;

- הפיקוח בחן את יישום הוראה 426 בנושא **מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי**. ממצאי הבדיקה, שהעלו פערים מסוימים בחלק מהגופים המפוקחים, דווחו לוועדת הכלכלה של הכנסת. הפיקוח על הבנקים חידד את הנדרש במסגרת ההוראה והציב שורה של דרישות פרטניות לתיקון ליקויים לגופים השונים שחרגו מההוראה. הפיקוח ימשיך ויעקוב אחר עמידת הגופים המפוקחים בדרישות ההוראה.

- **פרסום טיוטת הוראה שמפרטת את הציפיות הצרכניות מהבנקים בפעילות שיווק האשראי למשקי הבית:** הטיוטה, שנכתבה בשיתוף פעולה עם רשות שוק ההון, נועדה לקבוע סטנדרטים אחידים בפעילות העמדת אשראי לאנשים פרטיים בהיבטים צרכניים. שיתוף הפעולה עם רשות שוק ההון נעשה לטובת הציבור ונועד להבטיח שלא יתקיים ארביטרז' רגולטורי בין שחקנים שונים בהיבטים צרכניים, שנוגעים להוגנות בשיווק האשראי. ההוראה קובעת סטנדרטים מינימליים ונורמות התנהגות שמצופות בפעילות מערכת הבנקאות מול משקי הבית. בין היתר: הגבלת היקף האשראי הקמעוני ליכולתו הפיננסית של הלקוח והימנעות מהעמדת אשראי שעלול להוות נטל מופרז על משק הבית; הקפדה על תהליכי שיווק נאותים מול לקוחות; הקפדה על מתן גילוי ענייני ושלם ללקוח ולהבטיח שמנגנוני תגמול אלה לא מעודדים התנהלות שאינה הוגנת.

- **קידום עמלות מוזלות לבתי עסק:** פורסם תיקון לכללי העמלות שקבע שבאוגוסט יתבצע צירוף ייזום של עסקים קטנים ועוסקים מורשים לשירות המסלולים. התיקון יביא לחיסכון של עשרות מיליוני שקלים בעמלות לעסקים הקטנים.

- **הגברת המודעות הפיננסית-דיגיטלית של הציבור הרחב:** לאחר שבשנת 2018, בוצעה, יחד עם המשרד לשוויון חברתי, פעילות להעצמה בנקאית דיגיטלית של אזרחים ותיקים, בוצעה פעילות זו בשנת 2019 בשיתוף איגוד המנכ"לים של הרשויות מקומיות והמועצות האזוריות בישראל, כדי להגיע לקהל יעד רחב יותר. מטרת הפעילות הייתה לסייע לאזרחים הוותיקים להסתגל לבנקאות הדיגיטלית וללוות אותם באופן אישי ומובנה בהיכרות עם שירותים בנקאים דיגיטליים בסיסיים. לאחר ההרצאות שהעבירו נציגי הבנקים, נערכו הדרכות אישיות בסניפי הבנקים. לצד פעילות זו, **הושקו סדרת מדריכים צרכניים ממוקדים** בנושאי צרכנות בנקאית (נטילת אשראי, הר הכסף, כרטיס דביט, ועוד) בשם – **"שווה לדעת"**. מטרת המדריכים שמפורסמים גם באתר בנק ישראל ומתוקשרים לציבור באמצעות כלי התקשורת השונים, היא לסייע לציבור בהליך קבלת החלטות במסגרת ניהול חשבון הבנק והנגשת מושגי יסוד חשובים לניהול כלכלת הבית.

- **פישוט הסכמי אשראי באמצעות קביעת פורמט אחיד לחוזה הלוואה ופעולה ליישומו** במערכת במסגרת הוראה 449. התבנית שנקבעה אומצה על ידי רשות שוק ההון כדי לקבוע אמות מידה צרכניות אחידות במערכת לטובת הציבור ובמטרה להקל ולפשט עבור הלקוח את קריאת הסכמי האשראי.

- **פיקוח על תהליך סגירת סניפי בנקים:** הפיקוח המשיך בבחינת בקשות של תאגידים בנקאים לסגירת סניפים, בכפיפות להוראת הפיקוח בנדון והחוק. תהליך סגירת הסניפים בשנים האחרונות נובע משינוי בהעדפותיהם של הלקוחות בעניין צריכת השירותים הבנקאים (מעבר לערוצים ישירים) ומהצורך של הבנקים להתייעל (כדי להיות תחרותיים וכדי להשקיע יותר בחדשנות). הפיקוח על הבנקים בוחן כל בקשה לסגירת סניף כדי לוודא שניתן מענה הולם לצרכי הלקוחות. הפיקוח בוחן במסגרת זו את זמינותם של שירותים בנקאים חלופיים בסביבת הסניף, את תמהיל אוכלוסיית הלקוחות של הסניף, את מאפייני הפעילות של הלקוחות בסניף, ועוד. הפיקוח מחליט בהתאם לנסיבותיו של כל מקרה אם לאשר את סגירת הסניף אם לאו וקובע תנאים שונים ככל הנדרש, כדי להבטיח את איכות השירות שניתן ללקוחות. הפיקוח ביצע במהלך משבר נגיף הקורונה הקלות נוספות כדי לאפשר ללקוחות שטרם נרשמו ל"בנקאות בתקשורת" להצטרף לשירות, כדי להקל עליהם קבלת שירות בנקאי חיוני ללא הגעה לסניפים שכרוכה בסיכון בריאותי.

- **סיוע בהגנה על אוכלוסיות מיוחדות:**

- **הגנה על קשישים:** הוראה בנושא "סולקים וסליקת עסקות בכרטיסי אשראי" תוקנה במטרה להגן על לקוחות ובפרט קשישים, שנופלים קרבן למעשי הונאה, הטעייה

והשפעה בלתי הוגנת מצד בתי עסק שפועלים שלא בהתאם לחוקי הגנת הצרכן. בתיקון נקבע שסירובו של סולק לתת שירותי סליקה לבית עסק כשקיים חשש ממשי שיש בפעילותו הונאת לקוחות, הטעיית לקוחות, הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליהם או סירוב לבצע עבורו פעולה מסוימת, ייחשב סירוב סביר. הפיקוח פועל במקביל למציאת פתרונות שונים לטיפול בתופעה, כגון דיווחים של סולקים/מנפיקים על בתי עסק כאמור לרשות לסחר הוגן, פרסום רשימה של בתי עסק שיש להפסיק לסלוק אותם, ועוד.

○ **סיוע לנשים מוכות:** הפיקוח המשיך לפתח, יחד עם איגוד הבנקים, את האמנה לסיוע לנשים מוכות במקלטים ובדירות מעבר (שהופעלה לראשונה ב-2016). יישום האמנה מוביל לסיוע אישי ופרטני של נציגי הבנקים ושל חברות כרטיסי האשראי לכל מי שנכנסת למקלט לנשים מוכות, כדי להקל עליה לצאת לעצמאות פיננסית לאחר הפרידה מבן הזוג האלים. אנו פועלים השנה להרחבת האמנה לזמינות בנקאית לנשים נפגעות אלימות שנמצאות בקהילה ובמרכזים לנפגעי אלימות במשפחה, בשיתוף משרד הרווחה ועמותות שונות.

3. הפעולות המרכזיות לקידום התחרות והיעילות בבנקים

בהמשך לצעדים רבים שבוצעו על-ידי הפיקוח בשנים האחרונות במטרה לקדם תחרות בתוך המערכת הבנקאית ומחוצה לה ולהוביל את המערכת להתאמה למהפכה הטכנולוגית הרביעית, הושלם היישום של צעדים מבניים משמעותיים ונרשמה התקדמות משמעותית במספר פרויקטים נוספים, שצפויים להביא לשינוי במפת התחרות במערכת הבנקאית והמערכת הפיננסית בשנים הקרובות:

- **יישום הרפורמה להגברת התחרות:** הפיקוח פעל, בשיתוף עם משרד האוצר וגורמים נוספים, ליישום "חוק הגברת התחרותיות"; זאת בראש ובראשונה דרך קידום כל הפרויקטים שמתוארים להלן שהוגדרו כחלק מהרפורמה (ועדת "שטרומ") וכן באמצעות ליווי עבודתה של ועדת המעקב אחר יישום הרפורמה. הפיקוח על הבנקים השלים בשנת 2019 את רוב המשימות שנגזרו מדוח ועדת שטרומ לקידום התחרות ובכלל זה קביעת הנחיות להצגת מידע על שימוש הלקוח בכרטיסים חוץ-בנקאיים באתרי הבנקים, משימה מרכזית אחת שנמצאת בתהליך היא ההיערכות ל"בנקאות פתוחה", כפי שיפורט להלן.

- **השלמת הפרדת חברות כרטיסי האשראי מהבנקים:** לאחר שבשנים הקודמות בוצעו התאמות הרגולציה הנדרשות כדי לאפשר את הפרדת חברות כרטיסי האשראי מהבנקים, עם חלוקת יתרת מניות ישראלכרט שהחזקו בידי בנק הפועלים כדיווידנד

בעין בתחילת שנת 2020, הסתיים הליך ההפרדה של שתי חברות כרטיסי האשראי מבנק לאומי ומבנק הפועלים ואלה הפכו לגופים פיננסים עצמאיים - מקס (לשעבר לאומי קארד) וישראכרט. יחד עם מעבר החברות לחברות עצמאיות, ניתנו להן רישיונות סליקה רחבים, שמגדירים את הפעילויות המותרות לחברות אלה.

- **מתן רישיון לבנק דיגיטלי חדש:** רישיון לבנק הדיגיטלי הראשון ניתן בתאריך 30.12.2019 ונחתמו היתרי השליטה בבנק, לאחר שבשנים הקודמות הונחה התשתית הרגולטורית והתפעולית שמאפשרת ומעודדת הקמת בנקים חדשים. הפיקוח ממשיך ללוות יזמים שמעוניינים להקים בנקים חדשים בישראל. להרחבה ראו תיבה ג'-4 לסקירה זו.
- **פרסום רגולציה מבוססת סיכון וקידום תחרות:** נכתבה הוראת ניהול בנקאי תקין שקובעת את הרגולציה שתושט על בנקים קמעוניים חדשים וזה כדי להקל על הקמת בנקים חדשים בגישה מותאמת סיכון (risk based approach), לפעול בשקיפות ולטעת ודאות באשר לכללים שמצופים מהם.
- **חיזוק התחרות בתוך מערכת הבנקאות באמצעות הקלה בדרישות הון לבנקים הבינוניים:** כדי לעודד את התחרות בתוך מערכת הבנקאות ולאפשר לבנקים הבינוניים לצמוח, ניתנו הקלות ביחסי הון לבנקים שסך נכסיהם גבוה מ-24% ולא כפי שקיים כיום (גבוה מ-20%). השינוי בוצע בהמשך לדו-שיח של הפיקוח על הבנקים עם רשות התחרות, אגב המיזוג הצפוי של בנק מזרחי-טפחות ובנק איגוד.
- **הסרת חסם המחשוב לבנקים חדשים ובנקים קטנים:** הפיקוח שותף לתהליך שמוביל משרד האוצר, שלהקמת מרכז מחשבים משותף שישרת מספר בנקים ושחקנים פיננסים במשק, מתוך הבנה שנושא תשתיות המחשוב מציב חסם משמעותי לכניסת שחקנים חדשים וקטנים לשוק הבנקאות. חברת "TCS", שהיא נציגות ישראלית של חברת TATA ההודית, זכתה במכרז ובתחילת שנת 2020 היא חתמה עם יזמי הבנק הדיגיטלי על הסכם למתן שירותים.
- **פרסום סקרי שביעות רצון של הלקוחות מן השירותים הבנקאיים:** הפיקוח ביצע בתחילת שנת 2019 לראשונה סקר שבחן את שביעות הרצון שמטרתו להגביר את התחרות בין הבנקים על איכות השירות שניתן ללקוחותיהם הקמעוניים. הפיקוח על הבנקים עקב אחר פעולות שננקטות על ידי הבנקים לשיפור השירות, בין היתר, כתוצאה מפרסום הסקר. בסוף השנה בוצע סקר נוסף בנושא זה, כדי לבחון האם חל בבנקים שיפור בשירות. ממצאי הסקר השני הוצגו לגורמים ממין העניין בבנקים ופורסמו לציבור הרחב. הפיקוח על הבנקים ערך בשנת 2020, כחלק מהרצון לשפר את השירות גם למגזר העסקים הקטנים, סקר שביעות רצון נוסף בנוגע לשביעות הרצון של העסקים

הקטנים. ממצאי הסקר נותחו והוצגו לגורמים הרלוונטיים בבנקים ופורסמו לציבור. בדומה לסקר שביעות הרצון של העסקים הקטנים, הפיקוח יבצע סקרים עוקבים כדי לבחון את השינויים בשביעות הרצון של מגזר העסקים.

- **המשך הובלת פרויקט מעבר מבנק לבנק בקליק:** פרויקט שמטרתו לאפשר ללקוח לעבור בקלות וללא עלות מבנק לבנק, באופן מקוון ומאובטח, בתוך שבעה ימי עסקים. בזכות הגברת האיום התחרותי וחיזוק כוח המיקוח של הלקוח, יאפשר הפתרון שיוטמע את השיפור בתנאי ההתקשרות של הלקוח בבנק שאליו תועבר הפעילות הפיננסית או בבנק שבו מתנהל חשבוננו. נוסח סופי של כללי הנגיד והוראת ניהול בנקאי תקין פורסם בסוף שנת 2019. פרסום זה מהווה את יישום החקיקה וקידום התשתית הרגולטורית שנדרשת למעבר מקוון בין בנקים. המועד המתוכנן לסיום הפרויקט הוא 2021. לאור המורכבות החקיקתית, התפעולית והטכנולוגית של הפרויקט ומתוך רצון להשיק את המערכת ובה מירב השירותים ואת הפעילויות הפיננסיות לניוד כמקשה אחת ולא בשלבים, התקבלה החלטה של בנק ישראל ושל משרד האוצר לבקש מוועדת הכלכלה של הכנסת ארכה של חצי שנה ביישום הפרויקט.

- **קידום פרויקט "בנקאות פתוחה" (open banking):** הפיקוח המשיך להוביל פרויקט בנקאות פתוחה, שהוא טכנולוגי ואסדרתי ושמטרתו לחזק את כוחו של הלקוח הבנקאי ולהגביר את התחרות, לשפר את השירות ולהכניס חדשנות בשירותים הפיננסים. זה באמצעות מתן גישה לחשבון הלקוח לצדדים שלישיים, בהסכמת הלקוח, לקבלת מידע או לביצוע פעולות. התקן שיישם בישראל נקבע בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 368 - יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל, שפורסמה בפברואר 2020. יחד עם זאת נדרשת חקיקה ייעודית משלימה, כדי לפתוח את הגישה לצדדים שלישיים שאינם בנקים או חברות כרטיסי אשראי. החקיקה לעניין בנקאות פתוחה מובלת על ידי משרד האוצר ומשרד המשפטים, בשיתוף רגולטורים נוספים, ביניהם פועל בנוסף הפיקוח על הבנקים, בשיתוף עם משרד האוצר ורגולטורים נוספים, על הגדרות החוק שצפוי להרחיב את הפרויקט לכלל המערכת הפיננסית (Open finance).

4. הפעולות המרכזיות לקידום החדשנות והמהפכה הדיגיטלית בבנקים ובתחום התשלומים

הפיקוח על הבנקים פעל לעידודה ולקידומה של חדשנות וטכנולוגיה בבנקאות, כדי לתמוך בהשגת יעדיו המרכזיים, בין היתר, באמצעות התאמות בהוראותיו, הסרת חסמים ותמרוץ הבנקאים להטמיע חדשנות. תוצאות הפעולות של הבנקים ושל הפיקוח על הבנקים בתחום זה, ניכרו בהמשך המעבר של הציבור לצריכת השירותים הבנקאיים מרחוק ובאמצעות יישומי תשלומים, ללא הגעה לסניפי הבנקים ואלה בתורם היוו תשתית להמשך אספקת השירותים הבנקאיים לציבור במהלך משבר נגיף הקורונה, שבו הוגבלה היציאה של אנשים מהבתים.

- **הפיקוח המשיך לעודד את קידום החדשנות במערכת הבנקאות:** הפיקוח פרסם במהלך שנת 2019 מכתב למערכת הבנקאות, שמטרתו לחדד ולהתוות את העקרונות הפיקוחיים בתחום זה, תוך עידוד סביבות ניסוי וגיבוש גישה פיקוחית מקלה בתהליכי בדיקה ואכיפה, היה ויתממשו סיכונים, מתוך הבנה שחדשנות כרוכה בנטילת סיכונים.
- **הסדרת השימוש ביישומי התשלומים הבנקאים בבתי עסק:** בנק ישראל פרסם נייר עמדה בנושא. מטרת המתווה לפעילות היישומים הבנקאים היא יצירת "הגנת ינוקא" לחברות כרטיסי האשראי ולגופים חוץ-בנקאים, לתמיכה בהגברת התחרות בטווח הבינוני בתחום התשלומים והאשראי לעסקים קטנים. המתווה מבטיח גם המשך הטמעת חדשנות בתחום התשלומים לטובת הלקוחות והעסקים ומתוך הבנה שחדשנות זו היא בעלת ערך ללקוחות וזהו העתיד בתחום התשלומים.
- **תמיכה בחברות פינטק:** במטרה לעודד חדשנות במערכת הפיננסית ומתוך תפיסה שחברות פינטק הן נדבך חשוב בתהליך זה, הקים הפיקוח מוקד לסיוע לחברות אלה שנתקלות בקשיים בתהליכי פתיחת חשבון בנק או בניהולו. כמו כן בוצע סקר לחברות הפינטק בישראל, כדי להבין את הקשיים שלהן בעבודה מול הבנקים בישראל. תוצאות הסקר נותחו ועיקר מסקנותיו הופצו לבנקים והפיקוח פועל ליישומן. זאת ועוד, הפיקוח על הבנקים מקיים קשר הדוק עם חברות הפינטק באמצעות קהילת החדשנות הפיננסית, שמאפשרת קיום שיח ישיר עם אנשי תעשיית הפינטק בישראל ובחו"ל וכן שיח פתוח במסגרת "שולחנות עגולים". קהילת החדשנות הפיננסית מובלת על ידי משרד הכלכלה והרגולטורים הפיננסים הנוספים: רשות שוק ההון, רשות ניירות ערך והפיקוח על הבנקים.
- **המשך קידומו של פרויקט ערבויות דיגיטליות,** בשיתוף החשב הכללי במשרד האוצר, שיאפשר הגשת ערבויות במכרזי הממשלה באופן דיגיטלי. הסתיים שלב האפיון והחל שלב הפיתוח בפרויקט. המועד שמתוכנן לעלייה לאוויר הוא במהלך רבעון 2 של שנת 2021.
- **קידום הטמעת טכנולוגיה מתקדמת וחדשנית בתחום התשלומים:** הפיקוח פעל בשנים האחרונות לקידום הטמעת תקן EMV בשוק הסליקה של כרטיסי החיוב (תקן אבטחת מידע שמאפשר יישום חדשנות בתשלומים). הנוסח הסופי והמחייב של המתווה פורסם בינואר 2020, שיביא כבר בשנת 2020 למעבר מסיבי של בתי העסק לביצוע התשלומים בתקן EMV (כלומר, בתי העסק יצטרכו להיות ערוכים לבצע את העסקות באמצעות השבב החכם שעל הכרטיס, בשילוב קוד סודי או בביצוע עסקות ללא מגע). מתווה זה נקבע מתוך הבנה שתקן זה הוא הכרחי לקידום החדשנות והתחרות בעולם התשלומים ויאפשר, בין היתר, תשלומים "ללא מגע" באמצעות הטלפון הסלולרי, יחזק

את התחרות בתחום ההנפקה והסליקה באמצעות הסרת חסם לכניסת שחקנים
חדשים מחו"ל ויפחית את סיכוני הזיוף וההונאה.

תיבה ג' - 1 - פעילות הפיקוח על הבנקים בתקופת משבר הקורונה

- בעקבות התפרצות מגפת הקורונה והשלכותיה על הכלכלה העולמית והמקומית בכלל ועל משקי הבית והעסקים בפרט, פעל הפיקוח על הבנקים במגוון רחב של דרכים ובאופן מהיר, במטרה לשמור על כספי הציבור בבנקים על ידי שמירת יציבות מערכת הבנקאות, למנוע היווצרות של מחנק אשראי ולצמצם בכך את הפגיעה של המשבר במשק ובמטרה לסייע ללקוחות מערכת הבנקאות בהיבטי אשראי והמשכיות עסקית, כפי שיפורט בהמשך.
- המהלכים שהוביל הפיקוח, כללו, בין היתר, הסרת חסמים רגולטוריים משמעותיים כדי לעודד ולאפשר הזרמת אשראי למשקי הבית ולעסקים ודחיית החזר תשלומי אשראי; הסדרת האופן בו מערכת הבנקאות תמשיך לספק שירותים בנקאים חיוניים לציבור הרחב בסניפי גרעין ומרחוק; הקלות בהצטרפות לביצוע פעולות בנקאות בערוצים ישירים, במטרה לאפשר ללקוחות שימוש נרחב, ביישומון הבנקאי, באתר האינטרנט, במכשירים האוטומטים ובמוקד הטלפוני ולייתר את הצורך בהגעה לסניף הבנק בימים אלה; מתן פתרונות מותאמים לאוכלוסיות שונות עם מאפיינים ייחודיים שנדרשות להקלות ייחודיות, מתן מענה לציבור באמצעות היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים, הסברה לציבור, ועוד. כלל שינויי הרגולציה שביצע הפיקוח על הבנקים במהלך המשבר, רוכזו בהוראת שעה שעודכנה ושפורסמה לציבור הרחב עם כל שינוי שבוצע.
- הפיקוח על הבנקים מקיים לאורך כל תקופת המשבר הערכות מצב שוטפות, לגבי ההתפתחויות בשטח בארץ ובהשוואה לעולם, במטרה לבחון את אפקטיביות המהלכים שננקטו, לשמור על קשר ישיר והדוק עם ראשי מערכת הבנקאות כדי להעביר הנחיות ולקבל דיווח על ההתפתחויות ולשקוד כל העת על קידום מהלכים נוספים ליצירת פתרונות שונים להקלה על הלקוחות.
- הנתונים מעלים שצעדי הפיקוח על הבנקים היו ככלל אפקטיביים בהשגת המטרות שהוגדרו (ראו גם תיבה א'-5 בסקירה זו) ובפרט חל גידול משמעותי בהיקף האשראי במשק - לעסקים ולמשקי בית; נדחו החזרי אשראי ללקוחות בהיקף חסר תקדים וככלל, לכל לקוח קמעוני שפנה לבנק, היה ועמד ערב המשבר בהתחייבויותיו; ומתן שירות בנקאי חיוני נמשך באופן שוטף לאורך המשבר, למרות מגבלות התנועה במרחב הציבורי וסגירת רוב הסניפים. כל אלה בוצעו לצד שמירה על פיקדונות הציבור ועל אמון הציבור ביציבות מערכת הבנקאות. יחד עם זאת, המשבר פגע משמעותית במשקי בית ובעסקים רבים והתמיכה של המערכת הבנקאית, שהיא בעיקרה תזרימית, לא יכולה להחליף תמיכה תקציבית שנותנת המדינה.

פירוט פעולות הפיקוח בתחום האשראי:

הורדת דרישת ההון המינימאלי בנקודת אחוז, במטרה למנוע מחנק אשראי

הביקוש לאשראי עלה בחדות מיד עם פרוץ משבר הקורונה ולנוכח הפגיעה במצב הכלכלי של העסקים ושל משקי הבית, עלתה במקביל רמת הסיכון במתן אשראי. מיד עם תחילת המשבר קראו הנגיד והמפקחת על הבנקים למנכ"ל הבנקים לעשות שימוש בעודפי ההון שברשותם להגדלת אשראי¹ וכדי להבטיח את יכולתם של הבנקים להמשיך ולהציע אשראי ולמנוע מחנק אשראי במשק, הוריד הפיקוח על הבנקים בהמשך חודש מרץ את דרישת ההון המינימאלי בנקודת אחוז, כך שיחס הון עצמי רובד ²1 המינימאלי יעמוד על 9% בבנקים הגדולים ו-8% בבנקים הבינוניים והקטנים (לעומת 10% ו-9% בהתאמה כיום)³. החלטה זו התאפשרה לנוכח דרישות ההון המחמירות שהנהיג הפיקוח על הבנקים טרם תחילת המשבר, הן ביחס להוראות באזל והן ביחס ליציבותם ולאיתנותם של התאגידי הבנקאים. ההחלטה עולה בקנה אחד עם החלטות שקיבלו רשויות פיקוח מקבילות בעולם, שהורידו את יחסי ההון. צעד זה של הורדת יחס ההון בוצע על-ידי הפיקוח על הבנקים, לאחר ניתוח מעמיק של מצבו של כל אחד ואחד מהבנקים.

מטרת הורדת דרישת ההון הייתה לעודד את הבנקים לעשות שימוש במקורות ההוניים שישתחררו כתוצאה מהקלה זו, לשם הגדלת היצע האשראי למשקי הבית ולמגזר העסקי, גם לאחר הקלה זו, הבנקים נדרשים לחיתום אשראי אחראי וניהול מוקפד של הסיכונים ובדגש על מתן אשראי ללקוחות, שלפני פרוץ משבר הקורונה עמדו בפירעון האשראי כסדרו.

עצירת חלוקת הדיווידנד והרכישה העצמית של מניות, במטרה להגדיל את מקורות ההון להגדלת אשראי

כדי לאפשר גידול נוסף באשראי למשק, הנחה הפיקוח על הבנקים את הדירקטוריונים של הבנקים לבחון מחדש את מדיניות הדיווידנד והרכישה העצמית של מניות בתקופת המשבר, על רקע אי-הוודאות הגדולה, השינוי המהותי שחל בתנאים הכלכליים והירידה החדה בתחזיות המקרו כלכליות בפרט. מדיניות זו מפנה לבנקים מקורות נוספים להעמדת אשראי ולספיגת הפסדים במידת הצורך. בעקבות פנייה זו, הכריזו כל חמשת הבנקים הגדולים על הפסקת חלוקת דיווידנד בעת הזו.

הקלה על לקוחות בדחיית החזרי אשראי, על רקע הירידה החדה בהכנסתם

¹ להרחבה ראו בנק ישראל, הודעה לעיתונות: נגיד בנק ישראל והמפקחת על הבנקים קיימו דיון מיוחד עם ראשי הבנקים על משבר הקורונה (מרץ, 2020).

² בניכוי כרית ההון הנוספת בגין החשיפה לאשראי לדיוור.

³ להרחבה ראו בנק ישראל, הודעה לעיתונות: הפיקוח על הבנקים מודיע על הפחתת דרישות ההון מהבנקים ומנחה אותם לבחון את חלוקת הדיבידנדים על מנת להגדיל את היצע האשראי למשק (מרץ, 2020).

הפיקוח על הבנקים העביר הנחיות חשבונאיות לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי, שמאפשרות ומעודדות דחיית החזרי אשראי, במטרה לסייע למשקי הבית ולעסקים להתגבר על קשיים זמניים שנובעים מהשפעת מגפת הקורונה.

בהנחיות אלה הובהר שדחיית החזרי אשראי ללקוח או שינויים שמתבצעים לזמן קצר (למשל ל-6 חודשים) בתנאים של הלוואה שעד כה שולמה כסדרה, כגון, ויתור על ריביות פיגורים או הארכה של תקופת פירעון, לא צריכים לגרום באופן אוטומטי לסיווג של הלוואות אלה כחובות בעייתיים בארגון מחדש. צעד זה יאפשר לבנקים להמשיך להלוות ולסייע ללווים בעת הזו, מתוך ראייה ארוכת טווח. הצעד האמור של הפיקוח היה מאוד יעיל ובפועל, עד לתום חודש אפריל, דחו הבנקים תשלומים לכ-450 אלף לקוחות, בעיקר משקי בית ועסקים קטנים ובכך הקלו עליהם בתקופת המשבר. חשוב להדגיש שהבנק ממשיך לגבות ריבית על ההלוואה בגין דחיית התשלום, על פי תנאי ההסכם המקוריים.

מיתון עליית הריבית על האשראי ללקוחות

במהלך המשבר ובסוף חודש מרץ בפרט, החלו להצטבר בפיקוח אינדיקציות על עליית ריבית, בפרט בתחום המשכנתאות. העלייה בריבית נגזרה מעליית ריבית חסרת הסיכון במשק, עליית מרווח הגיוס של הבנקים בשוק ההון, מעבר לריבית חסרת הסיכון ולעליית הסיכון של הלווים (סיכון האבטלה וסיכון לפשיטת רגל של עסקים). למרות הנסיבות הכלכליות האמורות, פנה הפיקוח על הבנקים למנכ"ל הבנקים במכתב (שפורסם לציבור ב-2.4.2020), שקרא להם לשקול שוב את מדיניות התמחור של ההלוואות, כדי לסייע ללקוחות במשבר, אפילו במחיר של פגיעה בשולי הרווח של הבנק.

הפחתת דרישת ההון הנוספת של נקודת אחוז אחת בגין הלוואות לדיור, והלוואות לכל מטרה

במשכון דירה במטרה להקל על הלווים ולעודד הורדת הריבית על המשכנתאות

הפיקוח על הבנקים נקט לאורך השנים במדיניות פיקוחית מחמירה בתחום המשכנתאות שכללה דרישה להקצאת הון מוגברת ביחס לאמת המידה הבין-לאומית בפרט בגין הלוואות לדיור ויצרה כרית הונית נוספת. מדיניות זו שכללה שורה של צעדים נוספים בתחום האשראי לדיור, נועדה לטפל בסיכון שהתהווה למערכת הבנקאות באותה תקופה נוכח העלייה המהירה במחירי הדירות. נוכח משבר הקורונה ובשל הצורך להקל על הלווים, הוחלט שלא להחיל את דרישת ההון הנוספת בגין הלוואות אלה⁴.

הקלה במגבלות על הלוואות לדיור לעובדים שהוצאו לחופשה ללא תשלום, במטרה לאפשר

להם ליטול משכנתה

בנטילת הלוואה לדיור קיימת מגבלת "שיעור ההחזר על ההכנסה" (PTI) שהיא 50% מהכנסת שני בני הזוג הלווים. בעקבות משבר הקורונה הוצאו עובדים רבים לחל"ת והכנסתם

⁴ להרחבה ראו בנק ישראל, הודעה לעיתונות: הקלות במתן הלוואות לדיור לנוכח משבר הקורונה (אפריל, 2020).

פחתה בהתאם, לכן מגבלה זו נמצאה ככזו שעלולה להוות חסם בעבורם לקבלת משכנתה ובמקרים מסוימים, חסם לעמידה בהתחייבויות שקיימות בעת רכישת הדירה. במטרה להקל על אותם נוטלי משכנתאות ואשראי לכל מטרה (במשכון דירת מגורים) שהוצאו לחל"ת, פרסם הפיקוח הוראת שעה שקובעת שהבנקים רשאים להעמיד לרוכשי הדירות משכנתה, בהתבסס על הכנסתם בטרם יציאתם לחל"ת ובהתקיים מספר תנאים: החריגה ממגבלת שיעור ההחזר נובעת מירידה בהכנסת הלווה עקב החל"ת או ירידה למשרה חלקית של הלווה בשל משבר הקורונה; להערכת הבנק צפוי הלווה לחזור בחלוף משבר הקורונה לעבודתו; ושיעור ההחזר מההכנסה של הלווה לאחר היציאה לחל"ת, לא עולה על 70%.

הקלה במגבלות על הלוואות למשקי בית לכל מטרה במשכון דירה, במטרה לאפשר ללקוחות שזקוקים לאשראי, ליטול אותו בריבית מוזלת יחסית

כחלק מסדרת הצעדים להגדלת היצע האשראי למשקי הבית, הפיקוח איפשר לבנקים להעניק הלוואה לכל מטרה במשכון דירה, משמע הרחבת המשכנתה הקיימת של הלקוח שלא לצורך רכישת דירה, בשיעור מימון של עד 70% (טרם ההקלה, המגבלה הייתה שיעור מימון של 50%).

מתן ההלוואה בהתאם להקלה זו יהיה כפוף להצהרת הלווה, שהחריגה משיעור מימון של 50% אינה למטרת רכישת דירה נוספת (דירה להשקעה)⁵.

הגדלת מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב, במטרה לצמצם החזרת שיקים ללקוחות

הפיקוח על הבנקים התיר, לאחר ניתוח סיכונים ובהתאם לשיקול דעתו של הבנק, את הגדלת מסגרת האשראי ללקוחות על ידי הבנקים באופן חד-צדדי ובאותם תנאים שבהם ניתנה המסגרת הקיימת, כדי לאפשר את המשך הפעילות בחשבון הבנק ללקוחות שנקלעו לקשיים תזרימיים או שעלולים לחזור להם שיקים מסיבת "אין כיסוי מספיק". (להרחבה בנושא האשראי שהועמד בתקופת המשבר, ראו תיבה א'-5 בסקירה זו).

סיוע ללווים מענף הנדל"ן והבינוי, במטרה למנוע קשיים על רקע צמצום יכולת גיוס מקורות בשוק ההון

במטרה לתמוך בהמשך פעילות ענף הנדל"ן ולסייע לקבלנים לעמוד בצרכי המימון המתגברים, לנוכח הצפי של מחסור בעובדים ועיכובים בבניה, התיר הפיקוח לבנקים להגדיל את האשראי לענף הבינוי והנדל"ן, כך שסך האשראי (בניכוי תשתיות לאומיות) יוכל לעלות משיעור של עד 20% לעד 22% מסך כל תיק האשראי של הבנק (סך המגבלה, כולל תשתיות,

⁵ להרחבה ראו בנק ישראל, הודעה לעיתונות: המערכת הבנקאית: הקלות רגולטוריות ושירותים לציבור על רקע התפשטות נגיף הקורונה (מרץ, 2020).

תעמוד על 24%). הקלה זו מאפשרת למערכת הבנקאית להגדיל את האשראי לענף בהיקף של כ-15 מיליארדי שקלים⁶.

סיוע לאוכלוסיות מיוחדות:

השהיית הגבלת חשבונות בנק בשל שיקים ללא כיסוי, במטרה לצמצם את מספר הלקוחות שהוטלה עליהם הגבלה במשק

כתוצאה מהשינוי הקיצוני בתנאים הכלכליים בעקבות מגפת הקורונה ולנוכח העובדה שהטלת מגבלה בעקבות שיקים שחזרו היא סנקציה עם השלכות ארוכות טווח, שמשבשת את מהלך עסקיו של הלקוח, פוגעת במוניטין שלו לטווח ארוך וביכולת ההתנהלות הכלכלית שלו, הנחה הפיקוח על הבנקים את הבנקים להשהות הגבלות על לקוחות ועל חשבונות הבנק שלהם בשל שיקים שחזרו עקב היעדר כיסוי וזה כדי למנוע את הפגיעה בלקוחות שהכנסתם פחתה משמעותית ושעלולים להפוך ללקוחות מוגבלים.

יודגש שיש חשיבות רבה בשמירה על מוסר תשלומים גבוה ועמידה בהתחייבויות מול צדדים שלישיים, גם בעת משבר. כמו כן, בשלב זה, הנחיות אלה לא מבטלות את ההגבלות, מכיוון שמדובר בהשהייה בלבד ולכן השיקים, שבעקבות הנחיה זו לא נספרים לצורך הטלת הגבלה, עלולים להביא להגבלה בהמשך, עם תום תקופת ההשהייה.

עוד חשוב לדעת, שבהתאם לחוק שיקים ללא כיסוי, גם עבור שיק שבוטל, תיבדק היתרה בחשבון במועד שבו צפוי השיק להיות מופקד בחשבון והשיק ייחשב לשיק ללא כיסוי, במקרה של היעדר יתרה מספקת בחשבון, על כל ההשלכות שנובעות מכך⁷.

סיוע ללקוחות במשיכת קצבאות הביטוח הלאומי

בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי ומתוך רצון לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאים לציבור הרחב, התיר הפיקוח על הבנקים את צמצום שירותי קבלת הקהל על ידי הבנקים לסניפים ייעודיים בלבד, שבהם יינתנו שירותים דחופים וחיוניים.

לצד זה, במטרה לסייע ללקוחות מקבלי קצבאות שאין ברשותם כרטיס חיוב ושנוהגים למשוך את הקצבאות באמצעות שירותי הקופה בסניף, גובש מתווה שלפיו ישלחו הבנקים ללקוחות אלה כרטיס חיוב מיידי (דביט), שמאפשר למשוך את הקצבה מכל מכשיר למשיכת

⁶ ראו הערה לעיל.

⁷ להרחבה ראו בנק ישראל, הודעות לעיתונות: על רקע משבר הקורונה תושהה הגבלת חשבונות בנק בשל שיקים ללא כיסוי החל מה-4 במרץ (מרץ, 2020), סנקציות ומחיר כלכלי של אי פירעון שיקים- הבהרות לגבי הנחית המפקחת בנוגע להשהיית הגבלות חשבון בגין שיקים ללא כיסוי (אפריל, 2020).

מזומנים, ללא צורך בהגעה לסניף. הלקוחות יוכלו להיעזר בכרטיס החיוב המידי גם לצורך ביצוע עסקות מרחוק (באמצעות הטלפון או אתר האינטרנט), ככל שיידרשו לכך⁸.

הנפקת כרטיסי דביט לאוכלוסיות מיוחדות (פושטי רגל, "מוגבלים מיוחדים"), במטרה לאפשר להם לבצע פעולות פיננסיות ללא הגעה לסניף הבנק

כחלק מסל הפתרונות שסייעו בהגנה על בריאות הלקוחות ושמאפשרות ביצוע עסקות מרחוק ככל הניתן, הנחה הפיקוח על הבנקים את הבנקים לפנות ללקוחותיהם (לא רק ללקוחות מקבלי קצבאות) ולהציע להם לפנות ולבקש כרטיסי חיוב מידי (דביט), שבאמצעותם ניתן למשוך מזומן ממכשירים אוטומטיים ולבצע עסקות רכישה בבתי עסק ומרחוק (באינטרנט או בטלפון), בדומה לכרטיס אשראי וכן להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת⁹.

במטרה לאפשר לבנקים להנפיק ללקוחות מאוכלוסיות מיוחדות שאין ברשותם כרטיס ושהם נוהגים לבצע פעולות בחשבון באמצעות בנקאי בסניף, הסיר הפיקוח על הבנקים חסמים שונים:

- הבנקים הונחו לאפשר הנפקת כרטיס דביט ללקוחות פושטי רגל ובנוסף לצרפם לשירות שמאפשר ביצוע פעולות בחשבון הבנק דרך אתר האינטרנט של הבנק, היישומון וכיו"ב, ללא צורך באישור הנאמן בכל בקשה פרטנית. זה על בסיס עמדת הכונס הרשמי שנתן לכך הרשאה גורפת. צעד זה מקל מאד על תהליך הצירוף של פושטי הרגל לשירותים אלה, ככל שיחפצו בכך.
- עבור לקוחות שנמצאים במעמד של "מוגבלים מיוחדים" לפי חוק ההוצאה לפועל, שאין הרשאה להנפיק להם כרטיס דביט בהתאם לחוק שקיים כיום, במצב שבו יש להם מסגרת אשראי בחשבון. כדי לתת מענה גם לאוכלוסייה זו, יזם הפיקוח תיקון לחוק ההוצאה לפועל במסגרת התקנות לשעת חירום, באופן שמאפשר לבנקים להנפיק בתקופת החירום כרטיסי דביט ללקוחות שנמצאים במעמד של "מוגבלים מיוחדים", גם במקרים שבהם יש להם מסגרת אשראי בחשבון.

⁸ להרחבה ראו בנק ישראל, הודעות לעיתונות: הפיקוח על הבנקים מודיע על סיוע ללקוחות במשיכת קצבאות הביטוח הלאומי (מרץ, 2020).

⁹ להרחבה ראו בנק ישראל, הודעות לעיתונות: על רקע משבר הקורונה, הפיקוח על הבנקים מודיע על הקלות בצירוף לקוחות לביצוע פעולות מרחוק והנפקת כרטיסי דביט ללקוחות (מרץ, 2020).

סיוע לאזרחים ותיקים במשיכת מזומנים, על רקע הסגר והמגבלות שהוטלו לצורך הגנה על

בריאותם

הפיקוח על הבנקים הנחה את הבנקים לנקוט ביוזמות שונות כדי לסייע במשיכת מזומנים לאזרחים הוותיקים שנמצאים בקבוצת סיכון ושנדרשים להמעיט ביציאה מהבית וזה תוך הקפדה על הנחיות משרד הבריאות. חלק מהבנקים הפעילו, בתיאום עם פיקוד העורף, סניפים ניידים שהגיעו לבתי אבות וסייעו לאזרחים הוותיקים במשיכת כסף מזומן וחלקם אף הגדילו את מספר הסניפים הניידים שברשותם, כדי להגיע למספר רב של בתי אבות ומקבצי דיור שונים. חלק מהבנקים הציעו גם שירות של מסירת מזומן לבית הלקוח.

קדימות בקבלת מענה טלפוני לאזרחים ותיקים

במטרה להקל על האזרחים הוותיקים שנדרשו להישאר בהתאם להנחיות משרד הבריאות בבתיהם, בשל העובדה שהם נמצאים בסיכון מוגבר במקרה של חשיפה לנגיף הקורונה, הנחה הפיקוח על הבנקים את הבנקים לאפשר גם ללקוחות מגיל 70 (ולא רק ללקוחות מגיל 75 כפי שבשגרה), לקבל קדימות בתור בקבלת מענה במוקד הטלפוני. המוקד הטלפוני, שמאויש על ידי בנקאים, מאפשר לאזרחים הוותיקים לבצע את מרבית הפעולות הבנקאיות ומייתר את הצורך בהגעה לסניף.

המשכיות השירות הבנקאי באמצעות אתר האינטרנט, היישומון הבנקאי והמענה הטלפוני:

חיזוק קשר עם הבנק בערוצים ישירים, במטרה לאפשר ללקוחות שירות מלא ללא הגעה לסניף

הבנק

בהתאם להנחיות משרד הבריאות שאוסרות התקהלויות ובמטרה לצמצם את מופע הקהל בסניפים כדי לשמור על בריאות הלקוחות ועובדי הבנקים, הנחה הפיקוח על הבנקים את הבנקים לפעול להעלאת שיעור השימוש בערוצים הישירים, כתחליף לשירות החזיתי בסניפים.

במצב שגרה, הצטרפות לשירותים בנקאים מרחוק ללא הגעה לסניף ובאמצעות "בנקאות בתקשורת", נעשית אך ורק ביוזמת הלקוח. בהתאם להקלות שניתנו לתקופת המשבר, הורשו הבנקים לשלוח ללקוחות הודעות כדי להנחות אותם כיצד להצטרף לשירות קבלת מידע וביצוע פעולות בנקאיות בערוצים ישירים מרחוק (אתר אינטרנט, יישומון, מוקד טלפוני), גם אם הלקוח לא חתם על ההסכם הנדרש לצורך כך. ההצטרפות מבוצעת ללא צורך להגיע לסניף, באמצעות חתימה על ההסכם במגוון ערוצים ישירים.

הגדלת סכום הפקדת שיקים ביישומן הבנקאי במטרה לצמצם את הצורך להגיע לסניף הבנק

כדי לאפשר ללקוחות להפקיד שיקים ללא צורך בהגעה לסניף, הוחלט להעלות את מגבלת הסכום להפקדת שיק בודד באמצעות היישומן הבנקאי מ-20,000 ש"ח ל-50,000 ש"ח¹⁰.

ביטול חיובים על פי הרשאה (הוראות קבע), במטרה לצמצם את הצורך להגיע לסניף הבנק

הפיקוח הסיר לתקופת המשבר חסם רגולטורי ולאפשר ללקוחות לתת הוראה לבנק לבטל חיובים על פי הרשאה (הוראות קבע) או הרשאה לחיוב חשבון, באמצעות שיחת טלפון ולא רק באמצעות הודעה בכתב.

סיוע נוסף אחר על ידי בנק ישראל:

תכנית להגדלת היצע האשראי לעסקים קטנים וזעירים

בנק ישראל סיפק מערכת הבנקאות הלוואות בריבית קבועה לטווח של 3 שנים בגובה של 0.1%, במטרה להגדיל את היצע האשראי הבנקאי לעסקים קטנים וזעירים ולסייע להם לצלוח את משבר הקורונה ולחזור לפעילות מלאה כשהדבר יתאפשר.

מתן הלוואה זו לבנקים, שמותנית בהעמדת אשראי לעסקים קטנים וזעירים על פי התבחינים שהוגדרו, מתמרצת את הבנקים לתת אשראי לעסקים אלה ובכך מגדילה את התמסורת מהריבית הכללית במשק אל הריבית שמשלמים עסקים קטנים וזעירים ומשפרת את יעילות המדיניות המוניטרית.

התכנית תופעל עד לסוף חודש מאי 2020 והיקפה יעמוד על 5 מיליארד ש"ח. התכנית תייצר לבנקים מקורות זולים למתן אשראי לעסקים קטנים וזעירים, על אף התייקרות עלויות המימון שנגרמה מהעלייה בתשואות על האג"ח של הבנקים, על רקע העלייה בסיכון שמאפיינת את המשק בתקופה זו.

סיוע של היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים ללקוחות במהלך המשבר:

תפקיד הפיקוח על הבנקים בשגרה, כגורם המוסמך לטפל בפניות הציבור, קיבל משנה תוקף עם פרוץ המשבר, נוכח הצורך במענה לפניות רבות בנושאים דחופים וסיוע מיידי ללקוחות שנקלעו לקשיים בפעילותם מול מערכת הבנקאות.

הטיפול של היחידה לפניות הציבור התמקד בשלושה מישורים שונים:

¹⁰ להרחבה ראו בנק ישראל, הודעות לעיתונות: בנק ישראל הגדיל את מגבלת סכום הפקדת שיק בודד בסלולר מ-20,000 ש"ח ל-50,000 ש"ח (מרץ, 2020).

1. **תלונות ובקשות הלקוחות** - מתאריך 15.03.2020 עד לתאריך 30.04.2020 טופלו כ - 1,200 פניות טלפונית בנושא הקורונה על ידי מוקד היחידה. בנוסף טופלו כ- 1,350 פניות בכתב, מרביתן בנושא הקורונה.

2. **נציגי פניות הציבור בתאגידים הבנקאים** - הפיקוח וידא שהתאגידים הבנקאיים ערוכים לטיפול בתלונות במהלך המשבר, ונתן הנחיות הקשורות למשבר.

3. **הצפת מידע שעלה בנושאים רוחביים לצורך תיקונם** – המידע מהציבור שימש את הפיקוח על הבנקים לצורכי אסדרה, קביעת מדיניות ופרסום מידע לציבור.

להלן רשימת הנושאים העיקריים שעלו מבירור פניות ציבור במהלך תקופת משבר הקורונה. מידע זה סייע בידי הפיקוח על הבנקים בגיבוש צעדי מדיניות והסברה, כאמור לעיל:

- אשראי: סירוב למתן אשראי, דחיית תשלומים, עלויות הכרוכות במתן אשראי.
- קשיים במשיכת קצבאות ביטוח לאומי.
- אי יכולת הגעה לסניפי הבנקים לצורך משיכת מזומנים וביצוע פעולות.
- קבלת כרטיסי חיוב שונים כגון כרטיס דביט וכרטיס משיכת מזומנים.
- צירוף לבנקאות דיגיטלית מקוונת.
- הליך קבלת הלוואות לדיור ועמידה בזמנים הקבועים באישור העקרוני.
- קבלת הלוואות בערבות מדינה על ידי עסקים קטנים.
- איכות השירות והתארכותו נוכח העומסים לרבות בסניפי הבנקים ובמוקדים הטלפוניים.
- קבלת שירותים בנקאיים נוספים כגון: פתיחת חשבונות חדשים, ניכיון שיקים, ייעוץ נ"ע, פתיחת חשבון נאמנות ועוד.

תיבה ג'-2: צעדים שננקטו ע"י רשויות פיקוח בעולם לטיפול במשבר הקורונה

- בעקבות משבר הקורונה נקטו רשויות שמפקחות על מערכות הבנקאות בעולם בצעדים מגוונים כדי לסייע לציבור ולתמוך בפעילות הכלכלית.
- הצעדים שננקטו על ידי רשויות פיקוח שונות נועדו לעודד את מערכות הפיננסים לספק אשראי ולהקל על לקוחות שנפגעו מהמשבר. צעדים אלה כללו, בין היתר, הקלות בדרישות הון, הקלות בדרישות נזילות, הבהרות חשבונאיות שנועדו להקל על דחיית תשלומים, מגבלות על תגמול וחלוקת דיווידנד, עידוד צעדי סיוע ללקוחות שנפגעו מהמשבר, הפחתת עומס האסדרה והפיקוח שמוטל על הגופים הפיננסים בשגרה ועידוד השימוש בכלים המוניטרים שמציעים הבנקים המרכזיים.
- הפיקוח על הבנקים בישראל נקט בצעדים דומים לאלה שננקטו בעולם ברוב התחומים.

רקע

התפרצות מגפת הקורונה והצעדים שננקטו למניעת ההתפשטות, היכו בחוזקה בכלכלה והסבו נזקים כבדים למשקי בית ולבתי עסק רבים. הטלטלה וחוסר היציבות בשווקים העולמיים הובילו ממשלות, בנקים מרכזיים ומאסדרים במגוון תחומים, לרבות רשויות פיקוח פיננסיות, לנקוט בצעדים חסרי תקדים כדי לסייע ללקוחות ולהניע את הפעילות הכלכלית במשק. בין צעדים אלה ניתן למנות:

1. חבילות סיוע ממשלתיות – כולל, למשל, מענקים לאוכלוסיות שנפגעו מהמשבר; הקמת קרנות למתן אשראי בערבות מדינה לעסקים שנקלעו למצוקת נזילות לנוכח המשבר; מתן ערבויות ממשלתיות למגזרים שונים; מתן הקלות בהסדרי ביטוח לאומי ודמי אבטלה; הקלות ודחיות בתשלומי מס לרשויות, ועוד.
2. הפעלת כלים מוניטרים ע"י בנקים מרכזיים – כולל, למשל, הורדת שיעורי הריבית; התערבות בשווקים (דרך שוק המט"ח, אג"ח ועוד); עידוד איגוחים סינטיים; העמדת מקורות נזילות זולים למערכת הפיננסית, ועוד.
3. צעדי אסדרה ופיקוח למערכות הפיננסים – שנועדו לעודד את מערכות הפיננסים לספק אשראי ללקוחות שנפגעו מהמשבר.

פרק זה מפרט את צעדי האסדרה והפיקוח שננקטו ע"י רשויות פיקוח פיננסיות מובילות בעולם כלפי מערכות הבנקאות. ככלל, הפיקוח על הבנקים בישראל נקט בחודשים הראשונים למשבר בצעדים דומים לאלה שננקטו בעולם, ברובם המוחלט של התחומים. לסקירה נרחבת על הצעדים שננקטו על ידי הפיקוח על הבנקים בישראל – ראה תיבה ג'-1 בסקירה זו.

צעדים שננקטו ע"י רשויות פיקוח פיננסיות בעולם

הצעדים שננקטו רשויות הפיקוח השונות נגעו במגוון נושאים:

1. **הקלות בדרישות ההון** – רשויות הפיקוח מעודדות את הבנקים לנצל את כריות ההון הקיימות לטובת העמדת אשראי ללווים שנפגעו ממשבר הקורונה וכדי לסייע לפעילות הכלכלית של המשק.

רשויות הפיקוח מאפשרות הקלות שונות בדרישות ההון המזעריות או באופן חישובן, כדי לאפשר שחרור הון לטובת מטרות אלה. ההקלות במדינות השונות נעו בין 0.25 נקודות האחוז (בגרמניה לדוגמה) ועד ל-2.5 נקודות האחוז (בשבדיה לדוגמה). חלק מההקלות בעולם נועדו לנתב את השימושים בהון המשוחרר למטרות ייחודיות, כגון, אספקת אשראי מהירה להלוואות שניתנות באמצעות תכניות הסיוע של המדינה, רכישת נכסים במסגרת התכנית להגדלת נזילות בשוק הכספים, ועוד.

הפיקוח על הבנקים נקט בצעד דומה והוריד בחודש מרץ את דרישת ההון המזערי בנקודת האחוז, במטרה למנוע מחנק אשראי ולצמצם את הפגיעה של המשבר במשק.

2. **הקלות בדרישות הנזילות** – רשויות הפיקוח מעודדות את הבנקים לנצל את כריות הנזילות הקיימות וחלקן אף מאפשרות הקלות שונות בדרישות הנזילות המזעריות. ההקלות נועדו לאפשר שימוש בנכסים הנזילים לטובת העמדת הלוואות לטווח קצר.

3. **דיווח כספי והקלה על דחיית תשלומים ללקוחות** – רשויות פיקוח בעולם פרסמו הבהרות בנוגע לטיפול החשבונאי בדחיית תשלומי אשראי של לוויים שנפגעו ממשבר הקורונה. הן איפשרו גם לדחות את מועד הדיווח הכספי הרבעוני.

הפיקוח על הבנקים בישראל נקט בצעד דומה כדי להקל על הלקוחות ולאפשר לבנקים לדחות תשלומים למשקי בית ולעסקים והבהיר לבנקים שלפי הוראותיו, לא נדרש לסווג חוב בארגון מחדש של חוב בעייתי, אם בשל מגפת הקורונה מבוצעים שינויים לזמן קצר בתשלומים בתום לב (למשל – דחייה ב-6 חודשים), ללוויים שלא היו בפיגור לפני שקיבלו הקלה כלשהי. הפיקוח גם נתן לבנקים בישראל אפשרות לדחות את מועד פרסום הדוחות הכספיים לרבעון הראשון של שנת 2020 עד ליום 30.6.20.

4. **צעדים בנוגע לתגמול ולמשיכת דיווידנדים** – חלק מרשויות הפיקוח הנחו את הבנקים להימנע מניצול האפשרות לחלק דיווידנדים, לבצע רכישה עצמית של מניות ולהעניק בונוסים בתקופת המשבר, וזה כדי לתעל את השימוש בהון לטובת מתן אשראי ללקוחות ולמשק. רשויות הפיקוח בארה"ב אפשרו את המשך חלוקת הדיווידנדים באופן מדורג יותר, שיאפשר גם את המשך מתן האשראי.

הפיקוח על הבנקים בישראל ביצע צעד מקביל בכך שהוא הנחה את מועצות המנהלים של הבנקים לבחון מחדש את מדיניות הדיווידנד והרכישה העצמית של מניות בתקופת המשבר, וכתוצאה מכך, הכריזו כל חמשת הבנקים הגדולים על הפסקת חלוקת דיווידנדים בעת הזו.

5. **צעדי סיוע ללקוחות שנפגעו ממשבר הקורונה** – רשויות הפיקוח השונות הבהירו את

ציפיותיהן מהבנקים להתנהל בהוגנות וברגישות כלפי לקוחותיהם לנוכח המצב. רוב רשויות הפיקוח ביקשו להקל ולסייע ללקוחות באמצעות מגוון צעדים, שחלקם גובשו בשיתוף עם הגופים הפיננסיים. עם הצעדים המגוונים ניתן למנות: דחיות ופריסות תשלומים לתקופה מוגבלת (בעיקר למשקי בית ולרוכשי דירות); הקלות שונות בתמחור באמצעות ויתור על עמלות וריביות (לרבות ויתור על קנס בעת שבירת פקדונות); הגדלת מסגרות שיספקו נזילות ללקוחות; הבטחה שדירוג נתוני האשראי של הלווים לא ייפגע כתוצאה מהסעדים הניתנים. הפיקוח על הבנקים עשה צעדים מקבילים, כמתואר בלוח 1.

6. **זמינות השירותים הבנקאיים והמשכיות עסקית** – רשויות הפיקוח הוציאו הנחיות שונות

שיבטיחו את המשך מתן השירותים הבנקאיים לציבור בדרכים מגוונות (ובפרט באמצעים דיגיטליים) ותחת הבקורות המתאימות.

גם בישראל הוצאו הנחיות שיבטיחו את המשך השירות הבנקאי באמצעות הדיגיטל ומוקדי השירות הטלפוני ובכלל זה, הקלות באופן ההצטרפות לשירותים הדיגיטליים, הרחבת השירותים הבנקאיים שניתן לבצע באמצעות הדיגיטל ומוקדי השירות הטלפוני, הגדלת הסכומים להפקדת שיקים בדיגיטל, ועוד.

7. **הפחתת עומס האסדרה והפיקוח בתקופת המשבר** – רשויות הפיקוח התאימו את

הגישות הפיקוחיות שלהן לתקופת המשבר וקבעו הקלות ודחיות שונות במטלות אסדרה ופיקוח שוטפות, לפי העניין. הקלות אלו כללו, דחיית יישום צעדי הסדרה שונים, דחייה ביישום ביקורת או תהליכי סקירה פיקוחיים מסוימים, דחייה בפרסום דוחות כספיים ובדיווחים לפיקוח, דחייה בביצוע תרחישי קיצון, ועוד. מטרת צעדים אלה היא להפנות את המשאבים המוגבלים של הבנקים לטיפול במשבר ובסיוע לכלכלה.

גם בישראל הפחית הפיקוח את עומס האסדרה והפיקוח, תוך ביצוע התאמות לתכנית העבודה הפיקוחית ודחייה במועדי ההגשה של דוחות מסוימים לפיקוח.

8. **הבהרות אסדרה בנושא איסור הלבנות הון** – ארגון ה-FATF¹¹ הבהיר את הצורך

להגברת הערנות לפעילות פיננסית בלתי רגילה במהלך המשבר עם סיכון אפשרי

¹¹ Financial Action Task Force - כח משימה בין-לאומי שמטרתו לפתח ולקדם מדיניות למאבק בהלבנת הון ומימון טרור.

להלבנת הון ולמימון טרור. עוד הובהר שניהול סיכונים בהתאם לגישה מבוססת סיכון, מאפשר ניהול סיכונים גמיש לשם יישום הוראות איסור הלבנת הון ומימון טרור (לדוגמה, ביצוע הליך זיהוי והכרת הלקוח באופן דיגיטלי). חלק מהמאסדרים הבהירו שבמהלך המשבר, בכפוף לגישה מבוססת סיכון, הם יקבלו בהבנה עיכובים בקיום דרישות אסדרה מסוימות (לדוגמה הגשת דיווחים בנושא ציות, זיהוי ואימות לקוחות). הבהרות והקלות דומות בוצעו גם בישראל.

9. **עידוד השימוש בכלים המוניטרים שמציעים הבנקים המרכזיים** – הבנקים המרכזיים

הפעילו כלים מוניטרים שונים כדי לספק מקורות נזילות למערכת הבנקאות שיאפשרו העמדת אשראי במהירות ובמחירים הגונים. רשויות הפיקוח מעודדות את הבנקים לנצל תכניות אלה כדי לספק אשראי ללקוחות שנפגעו ממשבר הקורונה. בנק ישראל עשה שימוש מקביל בכלי מדיניות מוניטרים ועודד את הבנקים לעשות בהם שימוש, כגון, בהלוואות מוניטריות לטובת העמדת אשראי לעסקים קטנים.

10. **נושאים נוספים** - הקלות שונות בתהליכי החיתום וההשקעה כדי לסייע לבנקים בתקופת

המשבר בנושאים כגון: הארכת המועד הנדרש לקבלת הערכת שווי עדכנית לעסקאות נדל"ן, הקלות בבקורות בחדרי עסקאות וכד'.

11. פירוט הצעדים שננקטו בהשוואה לפי מדינות נבחרות

לוח 1 מציג את תמצית הצעדים העיקריים שננקטו ע"י רשויות פיקוח מובילות בעולם במענה להשלכות של התפרצות מגפת הקורונה:

לוח 1

תמצית הצעדים העיקריים שננקטו ע"י רשויות פיקוח מובילות במענה להתפרצות

מגפת הקורונה (COVID-19)

ישראל	אחר	בריטניה	אירופה	ארה"ב	
	הקלות בהון				
9.3.20 - הנגיד והמפקחת על הבנקים קראו לראשי הבנקים, לאור חוסנה של מערכת הבנקאות, למצוא את האיזון בין מדיניות אשראי אחראית לבין צרכי המימון של המשק - ולעשות שימוש בכריות ההון להעמדת אשראי. 29.3.20 – מכתב פיקוחי שכלל ציפיה שההקלות בהון שביצע הפיקוח ישמשו לצורך הגדלת האשראי למשקי הבית ולמגזר העסקי, בדגש על מתן אשראי ללקוחות שלפני פרוץ משבר הקורונה עמדו בפירעון האשראי כסדרו. 2.4.20 – מכתב לראשי הבנקים ובו ציפיה כי הם ימשיכו לספק בתקופה זו אשראי ללווים בכלל מגזרי המשק, בדגש על עסקים קטנים ובינוניים ומשקי בית וימנעו מהקשחה מיותרת של תנאי החיתום.	20.3.20 – ועדת באזל (BCBS) תומכת בניצול כריות ההון לטובת מתן אשראים וספיגת הפסדים כתוצאה ממשבר הקורונה.	20.4.20 – ה-PRA הצהיר כי הבנקים יוכלו לרדת ביחסי ההון שלהם עד לדרישות ההון הפיקוחיות, וזאת כדי לספק תמיכה לעסקים ולמשקי בית.	3.4.20 - ה-ECB מצהיר שניתן להשתמש בכל כריות ההון כדי לעמוד בדרישות האשראי ולתמוך בכלכלה הריאלית.	17.3.20 – הצהרה של רשויות הפיקוח שהן מעודדות את הבנקים לנצל כריות הון ונזילות כדי להעמיד אשראים לטובת חיזוק הכלכלה ללווים שנפגעו ממשבר הקורונה.	ציפיה לניצול עודפי הון לטובת העמדת אשראי
29.3.20 – הפחתת דרישות ההון הפיקוחיות בנקודת אחוז אחת (מ-10% ל-9%)	13.3.20 - קנדה – ה-OSFI הפחית את דרישות ההון לגבי	11.3.20 – ה-PRA מאפשר הפחתה של הכרית האנטי מחזורית מ-	3.4.20 – ה-ECB מאפשר לבנקים לרדת מתחת לדרישות ההון	1.4.20 – שינוי בכללי יחס המינוף המשלים באמצעות החרגת	הקלות בדרישות ההון

בבנקים גדולים ומ-9% ל-8% בבנקים בינוניים וקטנים) והפחתת יחס ההון הכולל בנקודת אחוז. 21.4.20 - במטרה להקל על לקוחות בתחום הלוואות לדיור ולהפחית את הריבית בגינן, בוצעה הפחתת דרישת ההון הנוספת של 1% בגין הלוואות לדיור, שמועמדות בעת משבר הקורונה.	הכריות המקומיות ממשקל של 2.25% בשקלול ההון ל-1%.	1% טרום המשבר ל-0.0% בנוסף, בוטלה הדרישה להגדיל את הכרית ל-2% עד לסוף שנת 2020. 30.3.20 – ה-PRA הודיע על התאמה זמנית באופן חישוב דרישות ההון בגין סיכונים שוק, כדי להתמודד עם התנודתיות בשווקים. 9.4.20 – ה-PRA הודיע על החלטתו שלא לשנות את דרישות ההון שקבע בדצמבר 19 עבור סיכון מערכתי (סיסטמי) שניתן פרטנית לחברות מסוימות – הדחיה לפחות עד דצמבר 2021 (ליישום בינואר 2023) לאחר שייבחנו השלכות מגפת הקורונה.	בגין הנדבך השני, כרית שימור ההון והכרית האנטי מחזורית. 16.4.20 – ה-ECB הודיע על הקלה זמנית ל-6 חודשים בדרישות ההון בגין סיכונים שוק בשל התנודתיות בשווקים מאז פריצת משבר הקורונה.	אגרות החוב הממשלתיות והפיקדונות המופקדים במדינה מחישוב היחס. 27.3.20 - בעקבות חקיקת CARES¹², הפחתת יחס המינוף לבנקים קהילתיים מ-9% ל-8% וחזרה הדרגתית עד לשנת 2022.	
	30.3.20 – קנדה – ה-OSFI קבע כי חלק ההלוואות שמגובה בערבות מדינה ייחשב כחשיפת ממשלה	30.3.20 – ה-PRA הודיע על הקדמת אימוץ שיטת המודלים הפנימיים בהתייחס לסיכון אשראי צד נגדי.	20.3.20 – ה-ECB מאפשר לא לסווג אשראי שבו הלווה מממש ערבות מדינה כאשראי בכשל	19.3.20 – נטרול השפעת ההון של נכסים שנרכשו במסגרת תכנית של הפד לתמיכה	הקלות שונות בנוגע לאופן חישוב

¹² Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security – חקיקה שהועברה בקונגרס ומסדירה את חבילת הסיוע הממשלתית שמטרתה לסייע למשק האמריקאי להתמודד עם ההשלכות הכלכליות של התפרצות מגפת הקורונה.

יחס ההון ונכסי הסיכון	בקרנות נאמנות כספיות מסוג MMLF 27.3.20 – מאפשר אימוץ מוקדם של המתודולוגיות החדשות למדידת סיכון בגין חשיפות אשראי לצד נגדי מרכזי שמאפשרות דרישות הון מופחתות. 9.4.20 - משקל סיכון מופחת (של 0%) להלוואות שמעמידים בנקים לעסקים קטנים במסגרת תכניות הסיוע להגנה על המשכורות (PPP) של המדינה ושל הארגון לעסקים קטנים (SBA) ¹³	ולא להגדיל בגינו נכסי סיכון.	ויקבל משקל סיכון מופחת לצורך חישוב ההון. 3.4.20 – ועדת באזל (BCBS) הבהירה שבנקים לא נדרשים ליחס משקלי סיכון גבוהים יותר בגין דחיות תשלומים בשל מגפת הקורונה או בגין הלוואות בערבות ממשלתית.	
השפעות נוספות על ההון	23.3.20 - ניתוב כריות ההון של דרישות ה- TLAC לטובת מתן	12.3.20 – ה-EBA הודיע על דחיית המועד לביצוע תרחיש הקיצון שתוכנן להתבצע באיחוד האירופי	הודיע PRA 13.3.20 – ה- על ביטול יישום ההנחיות בנוגע לתרחישי קיצון בשנת 2020. צעד זה	3.4.20 – ועדת באזל (BCBS) מעודדת שימוש במנגנון הפריסה לצורך יחס הון

¹³ ע"פ התכנית הממשלתית כשההלוואות ישמשו את העסק תוך פרק זמן מסוים לתשלומי שכר (או שירותים נוספים שהוגדרו מראש), הן יהפכו למענק והממשל ירכוש אותן מהבנקים. יתר ההלוואות מובטחות ב-100% בערבות של ה-SBA והלווה לא נדרש להעמיד בגין בטחונות, אולם הן צוברות ריבית.

	אשראי למשקי בית ולעסקים. 31.3.20 - פריסת ההשפעה של המעבר ליישום כללי ה-CECL לחישוב הפרשה להפסדי אשראי על ההון על פני 5 שנים לצורך חישוב יחס ההון הפיקוחי.	בשנת 2021 ולכן לא תהיה למעשה בשלב זה דרישת הון נוספת בגין התרחישים. 20.3.20 – ה-EBA מעודד שימוש במנגנון הפריסה לצורך חישוב יחס ההון הפיקוחי של ההפרשות להפסדי אשראי לפי IFRS 9.	משליך על דרישות ההון שהיו צפויות. 26.3.20 - ה-PRA מעודד שימוש במנגנון הפריסה ביחס ההון הפיקוחי של ההפרשות להפסדי אשראי לפי IFRS 9.	של ההפרשות להפסדי אשראי לפי IFRS 9 או כללי ה-CECL.
הקלות בדרישות הנזילות				
הקלות במגבלת הנזילות - LCR	17.3.20 – רשויות הפיקוח מעודדות את הבנקים להשתמש בכריות הנזילות שלהם בתקופת המשבר.	12.3.20 – ה-ECB מאפשר לבנקים לרדת משמעותית מתחת ליחס כיסוי נזילות - LCR של 100%.	11.3.20 – Bank Of England הבהיר את הציפיה להפחית את כריות הנזילות ככל שיידרש כדי לתמוך בכלכלה. 20.4.20 – ה-PRA מצפה מהבנקים להמשיך ולתמוך בלקוחותיהם, גם במחיר ירידה ביחסי כיסוי הנזילות (ה-LCR) באופן משמעותי מתחת ל-100%.	20.3.20 – ועדת באזל (BCBS) תומכת בשימוש בכריות הנזילות ומעודדת שימוש במלאי הנכסים הנזילים.

דיווח כספי- ובכלל זה הפסדי אשראי ודחיית תשלומים					
הבהרות בנוגע לסיווג ודיווח על חובות בארגון מחדש והפרשות להפסדי אשראי	22.3.20 – רשויות הפיקוח פרסמו שהן מעודדות בנקים לסייע ללקוחות באמצעות שינוי בתנאי אשראי ומבירות שבנקים ככלל לא נדרשים לסווג חובות כפגומים כשניתנת דחיית תשלומים לטווח קצר ללווים שהיו טובים לפני השפעת המגפה.	27.3.20 - חקיקת CARES ACT ¹⁴ מאפשרת לדחות את מועד היישום של הכללים החדשים בנושא הפרשות להפסדי אשראי (CECL) בשנה.	20.3.20, 1.4.20 – ה- ECB הדגיש שיש לנצל את הגמישות שגלומה בכללים הקיימים בדבר ארגון מחדש. בנוסף, אפשר לא לסווג חובות פגומים בשל מימוש ערבות מדינה או בשל תכנית דחיית תשלומים רוחבית במדינה. כמו כן, הדגיש שבקביעת הפרשה להפסדי אשראי לפי IFRS 9, יש להגדיל את המשקל של תחזיות ארוכות טווח.	20.3.20, 26.3.20 – ה- PRA מצפה שתכניות רחבות לדחיית תשלומים לא יגרמו לסיווג אוטומטי של הלווים כלווים בכשל ולא יחייבו החזקת דרישת הון גבוהה יותר. בנוסף, בחישוב הפרשות להפסדי אשראי לפי IFRS 9 יש לתת משקל גדול לממוצע ארוך טווח.	21.4.20 – הנחיה לבחון את המידע הזמין ולהגדיל סכומים שנכללים בהפרשה להפסדי אשראי, כדי לוודא שהם יכסו באופן שמרני וזהיר את האומדנים העדכניים של הפסדי האשראי הצפויים, כולל ההשפעה של אירוע מגפת הקורונה.
			25.3.20, 2.4.20 – ה- EBA הבהיר שדחיית תשלומים ללווים לטווח קצר במסגרת תכנית רחבה ומערכתית, לא תוביל לסיווג החובות כפגומים.		21.4.20 – הבהרה שהפיקוח על הבנקים מעודד בנקים לסייע ללקוחות באמצעות דחיית תשלומים ושינוי בתנאי אשראי ושבנקים ככלל לא נדרשים לסווג חובות כפגומים, כשניתנת דחיית תשלומים לטווח קצר (לדוגמא 6 חודשים) ללווים שהיו טובים לפני השפעת המגפה.

¹⁴ Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security – חקיקה שהועברה בקונגרס ומסדירה את חבילת הסיוע הממשלתית שמטרתה לסייע למשק האמריקאי להתמודד עם ההשלכות הכלכליות של התפרצות נגיף הקורונה.

			25.3.20 – רשות ניירות ערך האירופאית (ESMA) הבהירה שיש לתת משקל גדול יותר בקביעת ההפרשה לממוצעים ארוכי טווח וכי IFRS 9 מאפשר גמישות, כך שדחיית תשלומים ללווים לטווח קצר במסגרת תכנית רחבה ומערכתית, לא תוביל לסיווג בעייתי של החובות.		
21.4.20 – אפשרות לפרסם את הדוח לציבור לרבעון הראשון של שנת 2020 עד ליום 30.6.20, בהתאם לדחייה ב-30 יום שאפשרה הרשות לני"ע.		26.3.20 – בהצהרה משותפת של הרשויות (PRA, FRC, FCA) הודיעו על אפשרות לדחות בחודשיים את מועדי פרסום הדוחות הכספיים. 2.4.20 - ה-PRA הודיע על דחייה של דיווחים לציבור לפי נדבך 3 של באזל.	27.3.20 – ה-ESMA המליצה שחבריה יאפשרו דחיות בהגשת הדוחות הכספיים של חברות ציבוריות. 31.3.20 - ה-EBA המליץ על דחיית דיווחים לפי נדבך 3 של באזל.	25.3.20 - ה-SEC איפשר לדחות את פרסום הדוחות לציבור של חברות ציבוריות שמתקשות לדווח במועד ב-45 ימים. 31.3.20 – רשויות הפיקוח איפשרו לדחות פרסום הדוחות הכספיים של הרבעון הראשון ב-30 יום לבנקים ולחברות אחזקה בנקאיות קטנות.	דחיית מועדי פרסום דוחות כספיים

דגשים לגבי גילוי מלא לציבור	25.3.20 – ה-SEC פרסם דגשים לגבי מתן גילוי רחב לציבור כדי להבהיר את השפעת אירוע מגפת הקורונה על מצב התאגיד המדווח.	20.3.20 – ה-ECB הדגיש את החשיבות של דיווח נאות בהתאם לכללים, כדי לשקף תמונה מדויקת של הסיכונים במערכת הבנקאות. 25.3.20 – ה-ESMA ביקשה לוודא שיינתן בדוחות גילוי מלא שישקף את הסיכונים וההתפתחויות.	26.3.20 – ה-FRC ביקש מחברות לוודא שיינתן בדוחות גילוי מלא שישקף את הסיכונים ואת ההתפתחויות.	21.4.20 – הנחיות לגילוי הנדרש לציבור באופן שישקף את ההשפעות העיקריות של מגפת הקורונה בדוחות לציבור.
צעדים בנוגע לתגמול ומשיכת דיוידנדים				
שינויים בכללי חלוקת דיוידנדים	17.3.20 – רשויות הפיקוח שינו את ההגדרה של "הכנסה כשירה" שמהווה תבחין לחלוקת דיוידנד. השינוי משקף הקלה שתאפשר לבנקים חלוקה הדרגתית יותר של הדיוידנדים באופן שיאפשר מתן אשראי.	27.3.20 – ה-ECB הנחה את הבנקים להימנע מלשלם דיוידנדים עד אוקטובר 2020. לא ניתן יהיה לבחון שינוי של הנחיה זו לפני אוקטובר 2020. 31.3.20 – ה-ECB חזר והרחיב את קריאתו להימנע מחלוקת דיוידנד או רכישה עצמית של מניות ולהתאים את מדיניות התגמול לתקופת המשבר.	31.3.20 – ה-PRA ביקש מבנקים גדולים להשעות דיוידנדים ורכישה עצמית של מניות עד סוף שנת 2020 וכן לבטל תשלומים שלא שולמו ע"ח דיוידנד שהוכרז בשנת 2019. בנוסף, מצפה מהבנקים שלא לשלם בונסים במזומן לחברי הנהלה. 20.4.20 – ה-PRA הבהיר שהציפיה היא שהקלות בהן לא יביאו את הבנקים	29.3.20 – הנחיה לבחון מחדש את מדיניות הדיוידנד והרכישה העצמית של מניות בעת הזו ולשקול את עצירתם, על רקע השינוי המהותי בתנאים הכלכליים. כל חמשת הבנקים הגדולים נענו לקריאה והודיעו על עצירת הדיוידנדים.

		להחליט על חלוקת דיווידנדים.			
	צעדי סיוע ללקוחות שנפגעו ממשבר הקורונה				
גיבוש חבילת צעדים והבהרת ציפיות	13.3.20 – רשויות הפיקוח בארה"ב פרסמו הודעה משותפת המעודדת את הגופים הפיננסים לנקוט צעדים כדי לסייע ללקוחות בזמן המשבר.	25.3.20 – ה-EBA הנחה את הבנקים לפעול בהתאם לאינטרסים של הלקוחות.	26.3.20 – ה-FCA מדגיש את החובה לטפל בלקוחות בצורה הוגנת, להתנהל ברגישות ולהתחשב במצב של הלקוחות שעלולים להיפגע בעקבות המשבר. 9.4.20 – ה-FCA פרסם חבילת צעדים שהבנקים מצופים לבצע במטרה לסייע ללקוחות.	2.4.20 – מכתב ליושבי ראש ומנכ"לי הבנקים שקורא להירתמות מערכת הבנקאות לסיוע למשק בצליחת המשבר ע"י הגדלת האשראי ותמחור הוגן של הלוואות.	
דחיות תשלומים	ציפיה לדחיית תשלומים בהלוואות ופריסות תשלומים במטרה לסייע ללווים שנקלעו למצוקה קצרת טווח. 18.3.20 – אפשרות לנוטלי משכנתה בערבות פדרלית שנפגעו ממגפת הקורונה, לדחות תשלומים ב-180 יום	הנחיה לנקוט אמצעים זמניים כדי לאפשר פירעון של הלוואות צרכניות והלוואות לדיוור.	ציפיה להציע הקפאה של תשלומי פירעון להלוואות לדיוור והלוואות צרכניות או כרטיסי אשראי עד 3 חודשים, עבור לקוחות שהושפעו לרעה על המשבר. דחיית תשלומים בגין הלוואות לרכישת רכב, לנקוט במאמצים שימנעו את נטילת הרכב מהלקוח.	14.2.20 – סינגפור – ה-MAS הודיע על אפשרות לדחיית תשלומי משכנתה עד 31 בדצמבר 2020 (ריבית ו/או קרן), כשהריבית תצטבר על הקרן בלבד, למי שלא פיגר מעבר ל-90 יום עד אפריל וללא צורך להוכיח פגיעה בעקבות המגיפה.	15.3.20 – הודעה לציבור על הקלות ובה התייחסות לכך שלאור פניית הנגיד והמפקחת, החלו הבנקים להציע שירותים שונים לציבור הרחב בעקבות המצב ובכללן הקלות באמצעות דחיית התשלום השוטף של המשכנתה למספר חודשים ותכניות ייעודיות לטובת עסקים.

21.4.20 - עידוד הבנקים והקלת האפשרות לבצע דחיית תשלומים (למשקי בית ועסקים) באמצעות הבהרת הכללים החשבונאיים והגדרת הציפיה הפיקוחית. בנוסף, קבלת דיווח שבועי לפיקוח על התשלומים שנדחו ללקוחות (משקי בית ועסקים). 7.5.20 - הפיקוח על הבנקים פרסם מתווה שאומץ על-ידי כלל המערכת הבנקאית שמאפשר דחיית תשלומים למשקי בית – באשראי צרכני ובמשכנתאות, ולעסקים קטנים.	דחיית תשלומים לעסקים קטנים עד לסוף דצמבר, כשהתשלומים נושאים ריבית. 3.4.20 – הונג קונג – ה-HKMA גיבשו חבילת צעדים ובכלל זה הצעה אוטומטית לדחות פירעון הלוואות, כשהלקוחות רק צריכים להשיב אם הם מקבלים את ההצעה.			עם אפשרות הארכה ל-180 יום נוספים.	
2.4.20 – הבהרת הציפיה הפיקוחית כי תמחור אשראי בעת הזו יביא בחשבון ראייה כלכלית הוליסטית ארוכת טווח שלוקחת בחשבון את צרכי המשק והלקוחות, גם אם הדבר יוביל לפגיעה בשולי הרווח	14.2.20 – סינגפור – ה-MAS המליץ על הפחתת ריבית במסגרות האשראי וארגון מחדש של כל מסגרות האשראי בכרטיסי אשראי, לרבות אשראי	נאסר להרע את תנאי התשלום בגין מסגרות האשראי בהשוואה למצב שהיה קיים ערב פרסום ההנחיות. פטור מריבית על משיכת יתר בגובה 500 ליש"ט		ציפיה לוויתור על עמלות או תשלומים שנגבים בגין משיכה ממכשירים אוטומטים, חריגה ממסגרות, פיגור בתשלומים ושבירת פיקדון.	הקלות בתמחור (עמלות וריביות)

			למשך 3 חודשים. מי שאין לו מסגרת רשאי לבקש ולקבל את ההטבה של 500 ליש"ט כאמור.	מתגלגל, למסגרת אשראי שהריבית בגינה לא תעלה על 8%.	בטווח הקצר. לצד זאת הפיקוח דרש דיווח שבועי מהבנקים על הריביות לשם ניטור השינויים.
הגדלת מסגרות אשראי ללקוחות	ציפיה להגדלת מסגרת המשיכה היומית במכשירים אוטומטיים. ציפיה להגדלת מסגרות של כרטיסי אשראי ללקוחות בעלי כושר פירעון.				19.3.20 – הפיקוח על הבנקים איפשר בהוראת שעה לבצע הגדלה חד צדדית של מסגרות האשראי (באותם תנאים שהיו לפני המשבר), בסכומים גבוהים מהנהוג בשגרה ובהתאם לשיקול דעתו של הבנק וזה כדי למנוע מהלקוח חריגה.
העדר פגיעה בדירוג נתוני האשראי	לדווח לסוכנויות דירוג האשראי על עמידה בתשלומים שעמדו בתנאי הדחיה שנקבעו להם בשל המשבר.	הצעדים שיינקטו לא ישפיעו לרעה באופן אוטומטי על דירוג האשראי של הלקוחות.	לוודא שנתוני האשראי של לקוחות שמשתמשים בהקלות לא יושפעו לרעה עקב כך.	14.2.20 – סינגפור – נקבע שההסדרים השונים שהציעה ה-MAS לא יתבטאו באופן שלילי בדירוג האשראי של הלקוח.	17.3.20 – הנחייה של הממונה על מערכת נתוני אשראי להקפיד שההקלות שבכוונת המלווים לתת ללקוחות ידווחו באופן שימנע פגיעה בדירוג שלא לצורך. בכלל זה הנחיה לעשות שימוש בסימון "כוח עליון" על שינויים לרעה שחלו בעקבות המשבר.
העמדות אשראי גם בסיכון גבוה יותר	ציפיה להעמיד אשראי או לארגן חוב מחדש במטרה לסייע ללקוחות שנקלעו לקושי זמני בשל המשבר.		להציע הסדרי חוב ללקוחות שההקלות האחרות לא עזרו להם. הסדרי החוב יכללו ויתור על הריבית (הודגש	24.3.20 – ה-OECD ציין שבנקים וגורמים נוספים נדרשים לשקול השעיה או דחייה של הליכי גביית חובות,	27.4.20 – הקלות באופן חישוב ההכנסה לנוטלי משכנתאות שהכנסתם נפגעה בשל יציאתם לחל"ת.

	לרבות הליכי עיקולים או השתלטות על נכסים, שמתבצעים אל מול לקוחות החווים קשיים פיננסיים בעקבות משבר מגפת הקורונה. 3.4.20 – הונג קונג – HKMA גמישות לעסקים קטנים לנצל קווי אשראי.	שהסדרים אלה עלולים לפגוע בנתוני האשראי של הלקוחות ובגישה לאשראי (חדש).		26.3.20 - הצהרה של רשויות הפיקוח שמעודדת את הבנקים להציע ללווים צרכניים ולעסקים קטנים (בעלי הכנסה נמוכה ובינונית) הלוואות קטנות (Small Dollar loans) לז"ק וללא בטוחות, שיאפשרו להם להתמודד עם המצוקות שנוצרו בשל משבר הקורונה.	
19.3.20 – אפשרות להעמיד הלוואה לכל מטרה בשעבוד דירת מגורים בשיעור מימון עד 70% (במקום 50%) במטרה לתת מענה לצרכי אשראי של משקי בית במחירים מוזלים. 23.3.20 – השהיית הגבלת חשבונות בנק בגין שיקים שסורבו, בעקבות ההכרזה על מגפת הקורונה כמחלה מידבקת שמסוכנת לציבור. זה במטרה לסייע ללקוחות		נאסר לבטל כרטיסי אשראי, אלא אם נעשה שימוש לרעה על ידי אדם לא מורשה.	לשקול, בהיבט של סיכון משפטי וסיכון מוניטין, שלא להכביד על הלקוחות בגביית סכומים נוספים או מכירת מוצרים נוספים אגב הטיפול בהם.	צעדים נוספים ציפיה לפדות צ'קים במזומן ללקוחות (לרבות לקוחות מזדמנים ממדינות אחרות). 18.3.20 – הקלות לנוטלי משכנתה בערבות פדרלית שנפגעו ממגפת הקורונה: - דחיית תשלומי משכנתא ב – 180 יום.	

שחווים קשיים תזרימיים זמניים בתקופת המשבר.				- דחייה של תהליכי גביה ותפיסת נכסים לתקופה של 60 יום.	
22.3-30.3.20 - סיוע לאוכלוסיות מיוחדות – אפשרות משיכת מזומן וקבלת קצבאות בכרטיס דביט, סיוע לאזרחים ותיקים במשיכת מזומנים ובקבלת קדימות במוקדי השירות הטלפוני.					
הנחיות לעניין המשכיות עסקית וזמינות השירותים הבנקאים					
7.4.20, 22.3.20, 19.3.20 – הקלות לציבור במטרה לאפשר פעולות בנקאיות מבלי להגיע לסניפים (למשל, באמצעות חתימה מרחוק על מסמכים, הקלות בשירות הטלפוני, הגדלת הסכומים לפעילות ניכיון והפקדת צ'קים).	24.3.20 – ה-OECD קבע שהבנקים נדרשים להבטיח המשכיות של מתן השירותים הבנקאים לציבור, לרבות באמצעות מתן גישה לסניפים זמינים ומתן שירות באמצעות הטלפון, המרשתת והנייד ותוך התחשבות במגבלות ובצרכי הנגישות של הלקוחות ותקשר בבהירות את מגוון ערוצי המידע.	1.2.20 – ה-PRA הדגיש בפני הגופים הפיננסים שתכניות עסקיות ותכניות להמשכיות עסקית ייבחנו וינוטרו לאור המצב. דגלים יונפו מוקדם ככל שניתן. 26.3.20 – ה-FCA הנחה בנקים שעוברים לעבודה מרחוק/מהבית לוודא שמתקיימים אמצעי שליטה ובקרה שיאפשרו עמידה בתנאי השירות ובהוראות האסדרה (לדוג' הקלטת שיחות או תיעוד באמצעים אחרים במידה וזה לא	22.4.20 - ה-EBA הנחה לוודא שתכניות ההמשכיות העסקית מעודכנות ומותאמות וכללות השלכות ארוכות טווח של המשבר. בנוסף, קורא להתאים את מערכות טכנולוגיות המידע לניהול סיכונים אבטחת התקשוב.	13.3.20 – רשויות הפיקוח לא הנחו את הבנקים לצמצם פעילות או לסגור סניפים, אך ציינו כי עליהם להתייעץ עמן לפני נקיטת צעדים כאלה.	זמינות השירותים הבנקאים
19.3.20 – הקלות בנוגע לקיום ישיבות דירקטוריון בתקשורת.					
22.4.20, 1.4.20, 16.3.20 – הנחיה לשקול לעודד את					

		אפשרי, שמירת מסמכים, הפקדת דיווחים שוטפים).			הלקוחות לעבור לקבל שירותים דיגיטלים ולהימנע ככל שניתן מהגעה לסניף (לנוכח החשש להידבקות וסגירת חלק מהסניפים).
הפחתת עומס האסדרה והפיקוח בתקופת המשבר					
הפחתת עומס אסדרה ופיקוח	26.3.20 - התאמת הגישה הפיקוחית לנוכח ההשלכות של מגפת הקורונה על סביבת הסיכונים שבאה לידי ביטוי בעיקר בהיבטים הבאים: - התמקדות בניטור וסיוע בהבנת האתגרים והסיכונים של הסביבה הנוכחית. - צמצום פעולות בדיקה וביקורת מעמיקות (בעיקר בבנקים קטנים). - פיקוח על תכניות ההון ואופן ניהול ההון בסביבה הנוכחית. - דחיית לוחות זמנים של פעילויות פיקוחיות שאינן קריטיות.	25.3.20 – ה EBA מודיע על דחיות בפעולות אסדרה ופיקוח שוטפות ובכללן: - הארכת המועדים למסמכי ההתייעצויות השוטפים בחודשיים. - דחיית הדיונים הציבוריים וניהולם מרחוק (למשל באמצעות שיחות טלפון). - הארכת מועד לביצוע סקר השפעה כמותית (QIS) על סמך נתוני דצמבר 2019. 31.3.20 – ה EBA מפרסם הקלות במועדי ההגשה של דיווחים שונים ובכלל זה גם סקר	17.3.20 – ה FCA דחה את מועד התגובה למסמכי התייעצות עם הציבור עד ל-1.10.20. 20.3.20 – ה PRA הודיע שיגלה הבנה בנוגע לדחיות היישום של באזל III. ובנוסף, Bank Of England וה-PRA הודיעו שבכוונתם לדחות מטלות אסדרה ופיקוח שאינן קריטיות. 2.4.20 – ה PRA הודיע שיאמץ את הדחיות בלוחות הזמנים שפרסמה ועדת באזל בנוגע ליישום והטמעה של באזל III.		29.3.20 - הארכת זמן המענה שניתנה ע"י הממונה על מערכת נתוני אשראי בנוגע לדיווח על פניות ציבור. כמו כן, במהלך המשבר ניתנו דחיות פרטניות בנוגע לשאלוני הערכה עצמית על השימוש במידע באמצעות המערכת. 31.3.20 – הקפאה ודחייה של מועד הגשת דיווחים לפיקוח על הבנקים. 23.4.20 - הקפאת המועד לביצוע סקר השפעה כמותית QIS ודחיית מועדי יישום הוראות ניהול בנקאי תקין חדשות.

27.4.20 – הארכת המועד להגשת סקרי בטיחות לפי הוראת טכנולוגיית המידע.		9.4.20 – ה-PRA הודיע על דחיית מועד הגשת דיווחים שונים לפיקוח.	ההשפעה הכמותית (QIS) על סמך נתוני יוני 2020. 3.4.20 – ה-ECB איפשר דחייה של 6 חודשים בהליכי פיקוח שוטפים ובכללם הליכי ביקורת, ביקורת מודלים, הליך הסקירה הפיקוחית (SREP) ומעקב אחר יישום דרישות ביקורת והחלטות בעניין תיקוף מודלים (אלא אם כן החלטות אלה נתפשות על ידי הבנק כמועילות לו).	31.3.20 – דחייה של 6 חודשים ביישום מסגרת הבקרה החדשה שקובעת את תחולת האסדרה בחברות אחזקה ששולטות בבנקים. 2.4.20 – רשויות הפיקוח ידחו בחודש את המועד הסופי למתן הערות בנוגע לשינוי "חוק וולקר" (Volker Rules) שאוסר על בנקים להשקיע בקרנות גידור (Hedge Funds) וקרנות הון פרטיות (Private Equity Funds).	
	הבהרות אסדרה בנושא איסור הלבנת הון				
26.3.20, 5.4.20 – הבהרות בנוגע לעיכובים בדיווח על פעילות בלתי רגילה, הצהרה על נהנה וזיהוי פנים מול פנים.	1.4.20 – ה-FATF, הבהיר את הצורך להגברת הערנות לפעילות פיננסית בלתי רגילה במהלך המשבר עם סיכון אפשרי להלבנת הון ומימון טרור. עוד הובהר		31.3.20 – ה-EBA מזהיר מפני עלייה בסיכוני הלבנת הון ומימון טרור בזמן המשבר, בין היתר לנוכח התפתחויות טיפולוגיות וטכניקות חדשות בתחום. מבהיר שבנקים נדרשים להמשיך	7.4.20 – הובהר שבמהלך הערכת תכנית הציות של הבנקים וקביעת צעדים פיקוחיים יילקחו בחשבון הנסיבות החריגות שנוצרו במשבר, לרבות הצעדים שננקטו ע"י	הבהרות ביישום הוראות איסור הלבנת הון ומימון טרור

	הבנקים במהלך המשבר, כדי להגן ולסייע לעובדיו, ללקוחותיו ולאחרים. במהלך המשבר, עיכובים בקיום דרישות אסדרה מסוימות (בהגשת דיווחים בנושא ציות, זיהוי ואימות לקוחות) יתקבלו בהבנה.	לזהות ולדווח על פעילויות בלתי רגילות.		שניהול סיכונים בהתאם לגישה מבוססת סיכון, מאפשר ניהול סיכונים גמיש לצורך יישום הוראות איסור הלבנת הון ומימון טרור (לדוגמה ביצוע הליך זיהוי והכרת הלקוח באופן דיגיטלי).
עידוד השימוש בכלים המוניטרים שמציעים הבנקים המרכזיים או הממשלה				
	16.3.20 - הצהרה של רשויות הפיקוח שמעודדת את הבנקים לעשות שימוש בכלים המוניטרים שמעמיד להם הפד כדי לסייע למשק ובפרט: - ניצול "חלון ההנחות" (Discount Window) באמצעות הלוואות קצרות טווח שמעמיד הפד לשם ניהול יעיל של סיכוני הנזילות. - ניצול קווי אשראי תוך יומית (Intraday credit) התומך		20.4.20 – ה-PRA מעודד את הבנקים לשקול שימוש בכל המגוון של הכלים בניהול סיכון הנזילות שלהם ובכלל זה: - תכנית תמריצים להלוואות לחברות קטנות ובינוניות (TFSME). - עסקות Repo שמספקות תוספת נזילות לטווחים של חודש ו- 3 חודשים.	

				בתפקוד של מערכות התשלומים והסליקה. - הפחתת יחס הרזרבה הנדרש.	
	נושאים נוספים				
19.3.20 – הקלה במגבלת הריכוזיות הענפית לענף הנדל"ן (מ-20% ל-22% ללא תשתיות ועד 24% כולל תשתיות), כך שיתאפר המשך המימון של הענף על פי צרכיו.			20.3.20 ESMA מכירה בכך, שבהתחשב בנסיבות החריגות שנוצרו, הקלטת שיחות עשויה שלא להיות מעשית. הבנקים מצופים למצוא פתרונות חלופיים וכי ההקלה תהיה זמנית בלבד.	14.4.20 – רשויות הפיקוח מאפשרות דחייה בדרישה לקבל הערכות שווי לעסקות בביטחון נדל"ן (למעט בעסקות מימון של פרויקטים לבנייה או למכירה). על הבנקים לנקוט בבקורות מפצות להערכת השווי.	נושאים שונים

תיבה ג'-3: עקרונות וכלים לעבודת הפיקוח על הבנקים

- הפיקוח על הבנקים מפרט בתיבה זו, כחלק מהשיח עם הציבור והגברת השקיפות, את יעדיו, והעקרונות לפיהם הוא פועל.
- לפיקוח על הבנקים יש מספר יעדים קבועים בחוק: הגנה על כספי המפקידים, הבטחת תפקוד תקין של מערכת הבנקאות והגנת הצרכן הבנקאי. הפיקוח על הבנקים הגדיר לצדם את היעד של עידוד התחרות בשירותים הבנקאיים ויעדים תומכים שמטרתם לסייע בהשגת היעדים הקבועים - קידום חדשנות טכנולוגית ועידוד התייעלות של מערכת הבנקאות.
- הפיקוח על הבנקים פועל על סמך עקרונות עבודה סדורים ותוך שימוש במגוון כלים לצורך השגת יעדיו, זה בהלימה לשיטות עבודה של רשויות פיקוח פיננסי מובילות בעולם ולסטנדרטים בין-לאומיים.

רקע

סמכויות הפיקוח על הבנקים, מהן נגזרים תפקידיו ויעדיו, מוסדרות בשורה ארוכה של דברי חקיקה, שהעיקריים שבהם הם פקודת הבנקאות, 1941, חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 וחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981. לצד זה, הפיקוח על הבנקים פועל על בסיס עקרונות ועדת באזל לפיקוח בנקאי (BCBS) וכללים בין-לאומיים מקובלים ובהלימה עם שיטות עבודה של רשויות פיקוח פיננסי מובילות בעולם.

הפיקוח על הבנקים פועל להעצמת השיח עם הציבור ולחיזוק השקיפות ביחס לפעולותיו. הפיקוח על הבנקים מצא לנכון, כחלק מתפיסה זו, להרחיב במסגרת הסקירה על יעדי הפיקוח על עקרונות העבודה והכלים המשמשים לצורך השגת יעדים אלה.

יעדי הפיקוח על הבנקים

לפיקוח על הבנקים שלושה יעדים קבועים:

- הגנה על כספי המפקידים והבטחת תפקוד תקין של מערכת הבנקאות ומתן שירותים בנקאיים סדירים לציבור ולמשק. זה, באמצעות קביעה ואכיפה של סטנדרטים ופרקטיקות, שמטרתם לשמור על יציבות הגופים המפוקחים ולקדם את התנהלותם הזירה.

- **הגנת צרכן השירותים הבנקאיים** הוא יעד מרכזי נוסף של הפיקוח על הבנקים.
- **עידוד התחרות בשירותים הבנקאיים** כדי לתמוך בהגנת הצרכן הבנקאי, הוא יעד שלישי של הפיקוח על הבנקים.

הפיקוח על הבנקים מציב מעת לעת, בנוסף ליעדיו הקבועים, יעדים תומכים שמטרתם לסייע בהשגת היעדים הקבועים. כך, לדוגמה, הציב הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות יעדים של קידום ההתייעלות והחדשנות במערכת הבנקאות.

העקרונות והכלים להשגת יעדי הפיקוח על הבנקים

▪ קידום התנהלות זהירה של בנקים

תאגיד בנקאי, מעצם טיבו, נוטל סיכונים במהלך עסקיו. כך, לדוגמה, בעת מתן אשראי לעסקים או למשקי בית, הבנק נחשף לסיכון שלווה לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי הבנק על פי ההסכם. האחריות ליציבות התאגיד הבנקאי, לניהול סיכונים ולציות לחוקים ולהוראות, היא בראש ובראשונה של הדירקטוריון והנהלה הבכירה שלו. תפקיד הפיקוח על הבנקים הוא לקדם את ההתנהלות הזהירה של התאגידים הבנקאיים, ולצמצם ולהגביל, ככל שניתן, נטילת סיכונים מופרזים, באמצעות מסגרת של כלים רגולטוריים שכוללים: חקיקה בנקאית, הוראות ניהול בנקאי תקין והוראות דיווח לציבור ולפיקוח על הבנקים, מתן רישיונות והיתרים, הטלת עיצומים כספיים, קביעת דרישות הון, ביצוע הערכות סיכונים בלתי תלויות, ביצוע תהליכי בדיקה וביקורת ודרישה לתיקון ליקויים, עריכת מבחני קיצון פיקוחיים, ועוד.

הפיקוח על הבנקים פועל בדרך זו למזעור ההסתברות לכשל (חדלות פירעון) של התאגידים הבנקאיים ולצמצום הפגיעה הפוטנציאלית בציבור ובמערכת הפיננסית, בהתרחש כשל כאמור. יודגש עם זה, שאין ביכולתו של הפיקוח על הבנקים למנוע לחלוטין התממשות סיכונים ואירועי הפסד מהותיים. יתר על כן, ניסיון למנוע בכל מחיר אירועי כשל, לא כל שכן אירועי הפסד ושיבושים תפעוליים שלא מאיימים על יציבות התאגיד הבנקאי, עלול ליצור נטל רגולטורי מכביד, להקשות על תמיכת המערכת הפיננסית בפעילות המשק ואף לפגוע ברמת התחרות והצמיחה של המשק.

▪ פיקוח מבוסס סיכון (Risk Based Supervision)

הפיקוח על הבנקים פועל על פי תפיסה של פיקוח ממוקד סיכון, הנגזרת, בין היתר, מהיקף משאביו המוגבל מאוד ביחס לגודלה של המערכת הבנקאית. עוצמת הפיקוח (ההיקף, העומק והתדירות של פעולות הפיקוח על הבנקים), מול כל אחד מהתאגידים

הבנקאיים מותאמת להערכת הסיכון ולמהותיות התאגיד הבנקאי למשק הישראלי. בהערכת הסיכון של התאגיד נבחנים הסיכונים העיקרים של התאגיד, תוך התייחסות לסיכון שמובנה בפעילותו העסקית, לאיכות תהליכי ניהול הסיכון ולנאותות הממשל התאגידי.

▪ פיקוח מבוסס עקרונות (Principal Based Regulation)

הפיקוח על הבנקים מגדיר לרוב ציפיות רגולטוריות ברמת עקרונות, מבלי לפרט במדויק את האופן שבו עקרונות אלה אמורים להיות מיושמים. תפיסה זו תואמת את גישת ועדת באזל לפיקוח בנקאי, שקובעת את התקנים הבין-לאומיים בתחום. על הדירקטוריון והנהלה של התאגיד הבנקאי, מוטלת האחריות להפעיל שיקול דעת ביישום זהיר ונאות של עקרונות אלה. במסגרת תהליכי ביקורת והערכה, נבחנת, בין היתר, סבירות שיקול הדעת שהופעל ומועלות דרישות פיקוחיות פרטניות.

הפיקוח על הבנקים, במסגרת הוראותיו, מטיל לצד זה מגבלות כמותיות וקובע ספים שבהם מחויבים התאגידים הבנקאיים לעמוד, ללא שיקול דעת, בפרט בתחומים שעלולים להשפיע באופן מובהק על יציבותם. דרישות הפיקוח על הבנקים בתחום הלימות ההון, דרישות נזילות, מגבלות על אשראי ללווה ולקבוצת לווים, מגבלות על סך האשראי לענף משק בודד (ריכוזיות ענפית), מגבלות על אשראי לאנשים קשורים ומגבלות על מתן הלוואות לדיר הן דוגמאות בולטות לכך.

▪ מידתיות (Proportionality)

הפיקוח על הבנקים פועל להתאמת מסגרת הדרישות האסדרתיות למאפייני הפעילות של התאגיד המפוקח, לרבות היקף ומורכבות הפעילות וזה מבלי לוותר על דרישות בסיסיות בתחומי היציבות, ההוגנות כלפי הלקוחות והדיווח לציבור. הפיקוח על הבנקים יפעיל, בהתאם לכך, מסגרת אסדרתית פשוטה יותר עבור מוסדות, שהשפעת הכשל הפוטנציאלי שלהם על המשק פחות מהותית, כגון בנק חדש ומוסדות שלא מקבלים פיקדונות מהציבור, כגון חברות כרטיסי אשראי.

▪ פיקוח מתמשך ודינמי

הפיקוח על הבנקים שם דגש על פיקוח מתמשך, באמצעות ניטור שוטף של סיכונים התאגיד הבנקאי והערכת תפקוד מנגנוני ניהול הסיכונים בתאגיד. תיעדוף

תהליכי הפיקוח מבוצע באופן דינמי, בהתאם לשינויים בהערכות הסיכון ובסביבת הפעילות.

▪ הסתכלות צופה פני עתיד

הפיקוח על הבנקים פועל, לצד ניתוח הסיכונים הנוכחיים, בראיה צופה פני עתיד, כדי להיערך גם לסיכונים שעלולים להתפתח. ראייה צופה פני עתיד מבוססת, בין היתר, על הערכת מגמות סיכון ותחזיות מקרו-כלכליות, ניתוח האסטרטגיה העסקית ותכניות העבודה של התאגידים הבנקאיים, הערכת התרבות הארגונית שלהם ובחינת ההשפעה של תרחישי קיצון על הונם, רווחיותם ויציבותם. יש לציין, שכתוצאה ממספר רב של גורמים, הסיכונים שיתממשו בפועל עשויים להיות שונים מההערכות צופות פני העתיד, לרבות שינויים מקרו-כלכליים, שינויים גאו-פוליטיים, שינויים טכנולוגיים, ושינויי חקיקה ואסדרה.

▪ התערבות מוקדמת (Early Intervention)

הפיקוח על הבנקים מתערב בשלב מוקדם ככל שניתן, היכן שמזוהה צורך בפעולה מתקנת בסוגיות מהותיות. ההתערבות הפיקוחית עשויה להתרחש הן בתחום היציבות (לדוגמה, עצירת פעילות עסקית, הגבלת חלוקת דיבידנד, דרישת הון נוסף, הפסקת כהונה של נושא משרה) והן בתחום הצרכני, במקום שבו מזוהה פגיעה רוחבית בלקוחות הבנקים (לדוגמה, הפסקת פעילות או הצבת מגבלות על מתן שירותים או מוצרים שפוגעים בצרכן הבנקאי).

▪ הגנת הצרכן הבנקאי

הפיקוח על הבנקים רואה בהגנת הצרכן הבנקאי ובחיזוק אמון הציבור במערכת הבנקאות יעד אסטרטגי. לפיקוח על הבנקים יש אגף ייעודי לטיפול בהיבטי בנק-לקוח, שבמסגרת תפקידיו מקדם פעילות אסדרתית וחקיקתית בתחום היחסים בין הבנק ללקוחותיו, אשר נותן מענה לפניית הציבור לרבות מתן סעד לפונים שתלונותיהם נבדקו ונמצאו מוצדקות, עורך ביקורות ובקורות מגוונות תוך השתתפות עיצומים בגין הפרות שזוהו, נוקט צעדים לקידום המודעות הפיננסית של הציבור, מקדם הנגשה של המידע הבנקאי לצרכן, פועל לשיפור הגילוי לציבור ועוסק בנושא העמלות שגובים הבנקים.

▪ עידוד התחרות

הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה בעידוד התחרות בשירותים ובמוצרים הבנקאיים. הפיקוח על הבנקים מוביל, כחלק מתפיסה זו, רפורמות מבניות ושינויים תשתיתיים במערכת הפיננסית שנועדו לקדם את התחרות. חלק מהרפורמות ומהשינויים מבוצעים בשיתוף עם גורמי ממשל אחרים.

הפיקוח על הבנקים שוקל, בעת קבלת החלטות שנועדו לתמוך ביעד קידום היציבות, כגון כתיבת הוראות או מתן רישיונות והיתרים, גם שיקולים של השפעת החלטות אלה על התחרות.

▪ אי-מעורבות בקבלת ההחלטות השוטפות של התאגיד הבנקאי

דירקטוריון של התאגיד הבנקאי והנהלתו, הם הם שאמונים על קבלת החלטות עסקיות. הפיקוח על הבנקים לא מאשר מראש ולא מאשרר בדיעבד החלטות עסקיות של התאגיד הבנקאי, אלא אם נדרש הדבר בהתאם להוראות הדין. כך, הפיקוח על הבנקים לא מעורב, לדוגמה, באישור של בקשות אשראי, גם לא אלה של לוויים גדולים. עם זאת, במסגרת פעולות פיקוחיות שונות, למשל בהליכי הערכה או ביקורת, נבחנות החלטות עסקיות מסוימות בדיעבד ובאופן מדגמי ואם אלה התגלו כבעייתיות, נדרש התאגיד הבנקאי לשפר תהליכי ניהול ובקרה, כדי למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

▪ הבטחת דיווח נאות של התאגידים הבנקאיים לציבור

הפיקוח על הבנקים רואה במתן דיווח מהימן ואפקטיבי לציבור, נדבך חיוני לשמירה על אמון הציבור במערכת הבנקאות. הפיקוח על הבנקים מנחה את התאגידים הבנקאיים בהתאם לכך לאמץ בדיווח לציבור תקנים בין-לאומיים גבוהים, כדי לשקף באופן ברור את פעילויותיהם ואת מידת איתנותם. הפיקוח על הבנקים פועל גם מול התאגידים הבנקאיים ומול רואי החשבון המבקרים, כדי לוודא את היישום הנאות של הנחיות אלה.

▪ שקיפות ושיח עם הציבור

שיח עם הציבור הוא חלק בלתי נפרד מתפיסתו של הפיקוח על הבנקים. השיח כולל דיונים עם נבחרי ציבור וארגונים חברתיים, כנסים ואירועי הסברה, קבלת הערות הציבור לטיטות הוראות, מענה לפניות ולתלונות הציבור, פרסום סקירות

וניתוחים על פעילות המערכת הבנקאות ופעילות הפיקוח על הבנקים, ועוד. שיח זה מסייע בזיהוי סוגיות שמצריכות התערבות פיקוחית.

הפיקוח על הבנקים מקפיד לגלות לציבור מידע רחב על יעדיו, על פעילותו בתחומים השונים ועל מצב המערכת הבנקאות. מידע זה מועמד לרשות הציבור באמצעי התקשורת ובאתר האינטרנט של בנק ישראל.

שיתוף המידע והשיח עם הציבור אודות פעילות הפיקוח על הבנקים, נעשים במסגרת מגבלות הדין ותוך התחשבות בשיקולי טובת הציבור, כדי למנוע פגיעה בהשגת יעדי הפיקוח על הבנקים.

תיבה ג'-4: צעדים רגולטורים שהביאו למתן רישיון בנק חדש והקמת לשכת שירותי

מחשוב

- הפיקוח על הבנקים פעל בשנים האחרונות לקידום התחרות במערכת הבנקאות, באמצעות השתתפות בהובלת רפורמות מבניות והסרת חסמי כניסה לשוק.
- לראשונה זה יותר מ-40 שנה ניתן ב-2019 רישיון לבנק חדש לאחר שהוסרו חסמים רבים להקמת בנקים חדשים, קבלת רישיון הוא תהליך מורכב הדורש השקעת משאבים רבה מצד היזמים.
- במסגרת המדיניות הוגדר תהליך מוסדר, לקבלת רישיון בנק מוגבל, שמאפשר פעילות מצומצמת של מתן אשראי וקבלת פיקדונות וזה בטרם הסתיימה היערכות התפעולית, הניהולית והרגולטורית. תהליך זה מסייע ליצירת ודאות אסדרתית ליזמים ששוקלים להקים בנק חדש. הבנק, שקיבל רישיון מוגבל, נדרש להשלים בתוך שלוש שנים את היערכותו, בהתאם לאבני דרך ולוחות זמנים שייקבעו באישור הפיקוח על הבנקים. ההגבלות שנקבעו ברישיון המוגבל יבוטלו, כשהבנק ישלים את היערכותו כנדרש ולאחר קבלת אישור הנגיד.
- החסמים המרכזיים שזוהו וטופלו בשנים האחרונות היו דרישות הון גבוהות, חסמי מידע, הצורך בפריסה סניפית, חסמי טכנולוגיה (מערכת המחשוב) ואי-ודאות רגולטורית.
- הפעילות להסרת חסם מערכת המחשוב - שניכר בעלויות הגבוהות שדרושות להקמת מערכת מחשוב ולתפעולה השוטף, היא רפורמה משמעותית שבוצעה ושנמצאת בתהליך יישום באמצעות הקמת לשכת שירותי מחשוב, שתוכל לשרת מספר בנקים וגופים חוץ-בנקאים יחד והקצאת מענק מכספי המדינה לטובת הקמתה. להגברת הודאות הרגולטורית ליזם, פורסמה ביוני 2016 טיוטה למתווה להקמת בנק חדש בישראל שמפרטת את המתווה להסרת חסמים להקמת בנקים חדשים, וביוני 2018 פורסמה המדיניות הפיקוחית הסופית להקמת בנק בישראל. במסגרת המדיניות הוגדר תהליך מוסדר, לקבלת רישיון בנק מוגבל, שמאפשר פעילות מצומצמת של מתן אשראי וקבלת פיקדונות וזה בטרם הסתיימה היערכות התפעולית, הניהולית והרגולטורית. תהליך זה מסייע ליצירת ודאות רגולטורית ליזמים ששוקלים להקים בנק חדש.
- הבנק, שקיבל רישיון מוגבל, נדרש להשלים בתוך שלוש שנים את היערכותו, בהתאם לאבני דרך ולוחות זמנים שייקבעו באישור הפיקוח על הבנקים. ההגבלות שנקבעו ברישיון המוגבל יבוטלו, כשהבנק ישלים את היערכותו כנדרש ולאחר קבלת אישור הנגיד.

- צוות ייעודי שהוקם בפיקוח על הבנקים לתמיכה בתהליך האמור, מלווה כל יזם שמעוניין להקים בנק באופן צמוד ומקיים מולו דו-שיח שוטף, שמטרתו, בין היתר, ליצור ודאות רגולטורית גבוהה.
- במסגרת ההתאמות הרגולטוריות שהפיקוח על הבנקים יצר עבור בנקים חדשים, נקבע שהוראות ניהול בנקאי תקין והוראות הדיווח לפיקוח על הבנקים, שחלות על הבנקים בישראל, יותאמו לבנקים חדשים. הוראת ניהול בנקאי תקין¹⁵, כאמור, פורסמה לציבור הרחב ומהווה גישה מותאמת סיכון (risk based approach), שמתחשבת בגודלם ובמורכבותם של הבנקים החדשים.
- משרד האוצר הוביל את הקמת לשכת שירותי המחשוב ואת הקצאת המענק הכספי לכך, כשבנק ישראל מייעץ ומלווה פעילות זו לאורך כל שלביה, עד לבחירת הזוכה במרץ 2019. הספק שנבחר להקמת לשכת שירותי המחשוב הוא TCS, בבעלות חברת TATA העולמית.
- הנגיד והמפקחת על הבנקים הודיעו ב-24 בספטמבר 2019 שהפיקוח על הבנקים סיים את תהליך הבדיקה והנגיד ערוך לתת רישיון בנק מוגבל לבנק הדיגיטלי הראשון (בהקמה) והיתר לשליטה בו. התשתית שנבנתה נועדה לתמוך באפשרות להקמת בנקים חדשים נוספים בשנים הקרובות וכמה קבוצות נוספות, שבוחנות את האפשרות להקים בנק חדש, מקיימות קשר עם הפיקוח על הבנקים.
- אירוע התפשטות נגיף הקורונה מחדד את התרומה שיש ללקוחות מנגישות לקשת רחבה ככל שניתן של שירותים בנקאיים שניתנים באופן דיגיטלי ובכלל זה מהקמת בנק דיגיטלי חדש, שיפעל באופן דיגיטלי מלא.

¹⁵ ראה נב"ת 480:

<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorsDirectives/DocLib/480.pdf>

להלן פירוט החסמים שהוסרו לעידוד הקמת בנקים חדשים:

<u>החסם</u>	<u>לפני השינוי</u>	<u>לאחר השינוי</u>
<u>דרישות הון</u>	היזם נדרש להשקיע הון התחלתי שלא יפחת מ- 400 מיליון ש"ח.	לאחר התייעצות עם ה-IMF ועם רגולטורים מובילים בחו"ל, הוחלט להוריד את דרישות ההון ההתחלתי לסך של 50 מיליון ש"ח. כשנכסי סיכון האשראי של הבנק יגיעו ל- 600 מיליון ש"ח הבנק יידרש לעמוד ביחס הלימות הון ליבה של 8% ויחס הון כולל של 11.5% (לעומת 9% ו-12.5% בהתאמה). ¹⁶
<u>חסם המידע</u>	לנותני האשראי ולציבור הרחב לא היה מידע מקיף ונגיש על התחייבויות הלקוח והתנהלותו בפירעון האשראי.	ב-2019 החלה לפעול בבנק ישראל מערכת נתוני האשראי. המערכת מאפשרת את שיתוף המידע ומאפשרת, בין היתר, לגופים פיננסיים שהלקוח לא מנהל אצלם את פעילותו השוטפת, לקבל החלטות אשראי מבוססות ובכך להגביר את התחרות בשוק האשראי הקמעונאי ואת הרחבת הגישה לאשראי. בנק ישראל גם הגדיר תקן API Open לבנקאות פתוחה. הבנקאות הפתוחה תאפשר ותעודד פיתוח שירותים ומוצרים חדשים בתחום התשלומים וניתוח המידע הבנקאי של הלקוח, שעשויים להגביר את התחרות בשירותים הפיננסיים – מצב

		שצפוי לגרום להוזלת מחירים ולהצעת מוצרים ושירותים חדשניים ללקוחות.
<u>חסם</u> <u>הטכנולוגיה</u>	עלות הקמת התשתית הטכנולוגית הדרושה לבנק וכן הוצאות שוטפות ובכללן עלות התפעול שמחייבת צוות מקצועי גדול (חלקו 24 שעות ביממה), מקשות על בנק חדש ומהוות חסם מרכזי להקמת בנק חדש.	בנק ישראל מלווה ומסייע להקמת לשכת שירותי מחשוב בנקאים. במסגרת זו נבחר ספק שירותי מחשוב שיהיה זכאי למענק בגובה של עד 200 מיליון ש"ח, בכפוף לעמידתו בתנאי הזכאות. לשכת שירותי המחשוב תאפשר לבנקים קטנים וחדשים ליהנות מ"היתרון לגודל" של לשכת שירותי המחשוב ולצמצם בכך את הפער בינם לבין הבנקים הגדולים.
<u>דיגיטציה</u> <u>והסרת הצורך בסניפים</u>	הצורך בפריסת סניפים רחבה נבע מהדרישה שהלקוחות יגיעו לסניף לביצוע פעולות בנקאיות.	הפיקוח על הבנקים התאים את ההוראות בתחומי הבנקאות בתקשורת, שמאפשרות להציע את מרבית מגוון שירותי הבנקאות באופן ישיר, ללא סניפים. כלומר – באמצעות מוקדי שירות טלפוניים, באינטרנט, ביישומון הדיגיטלי ובמכשירים האוטומטיים. הסרת חסם זה מאפשרת הקמת בנק דיגיטלי מלא ומקלה על שחקנים חדשים או קטנים, שאין להם רשת סניפים ענפה.
<u>יצירת ודאות רגולטורית</u>	היזם נדרש להיערך באופן מלא להקמת בנק חדש, כולל הזרמת ההון, הקמת מערכות טכנולוגיות וגיוס	הפיקוח על הבנקים שינה את תהליך מתן הרישיון לבנק חדש לשם מתן ודאות רגולטורית ליזמים. הוגדר תהליך מוסדר,

	עובדים, לפני קבלת רישיון בנק. מדובר בהליך מורכב שמחייב השקעת משאבים רבה.	שמאפשר קבלת רישיון מוגבל, עם פעילות מצומצמת של מתן אשראי וקבלת פיקדונות וזה לפני שהסתיימה ההיערכות להקמת הבנק. הבנק שקיבל רישיון מוגבל, נדרש להשלים בתוך שלוש שנים את היערכותו, בהתאם לאבני דרך ולוחות זמנים שייקבעו באישור הפיקוח על הבנקים. בנוסף, צוות ייעודי מקיים ליווי צמוד והכוונה של היזמים מרגע הפניה לפיקוח על הבנקים.
<u>נטל רגולטורי</u>	הוראות הפיקוח על הבנקים חלות באופן אחיד על מערכת הבנקאות ללא הבחנה בין בנקים קיימים לבין בנקים חדשים עם פעילות לא-מורכבת, לסיכונים שהם חשופים להם ולסיכון המערכתי שהם מייצרים.	הפיקוח על הבנקים פועל להקל את הרגולציה הנדרשת מבנק חדש במספר תחומים וזה על בסיס גישה מותאמת סיכון. הפיקוח על הבנקים הוציא הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "התאמות לבנק חדש".

רקע

מאז שנות ה-70 של המאה הקודמת לא הוקם בנק חדש בישראל וזה משום שהתהליך של הקמת בנק חדש מורכב מאוד ומחייב השקעת משאבים רבה, ולאור העובדה שבנקים בינלאומיים לא בקשו להיכנס לשוק הקימעיני הישראלי וזאת מאחר שרמת הרווחיות של המערכת הבנקאית לא שונה בהשוואה בינלאומית. יתרה מכך – בנקים קטנים אוחדו ומוזגו לתוך חמשת הבנקים הגדולים. ב-30 בדצמבר 2019 הוכרז על מתן רישיון לבנק חדש, הבנק הדיגיטלי הראשון בישראל (בהקמה) בע"מ.

הפיקוח על הבנקים פעל בשנים האחרונות לקידום התחרות במערכת הבנקאות, בעיקר בתחום משקי הבית והעסקים הקטנים, בין היתר, באמצעות השתתפות בהובלת רפורמות מבניות והסרת חסמי כניסה לשוק, שנועדו להגדיל את האיום

התחרותי על השחקנים הקיימים ואת ההתנהלות התחרותית שלהם וגם כדי להגדיל את מספר המתחרים בשוק הפיננסי-בנקאי.

הפיקוח על הבנקים מודע לקושי שכרוך בהקמת בנק חדש וכדי לעודד הקמת בנקים חדשים הוא החליט להסדיר, לקצר ולפשט את התהליך, להוריד חסמי כניסה למערכת הבנקאות וליצור בשלב מוקדם של התהליך ודאות רגולטורית ליזם שמעוניין להקים בנק.

החסמים המרכזיים שזוהו וטופלו בשנים האחרונות היו דרישות הון, חסמי מידע, הצורך בפריסה סניפית, חסמי טכנולוגיה (מערכת המחשוב) ואי-ודאות רגולטורית.

הפיתוחים הטכנולוגיים והחדשנות בעולם הפיננסי, יחד עם הקלות שנתן הפיקוח על הבנקים בהוראותיו השונות בשנתיים האחרונות, מאפשרים גם הם הקמה של בנקים חדשים וחדשניים, שיעשו שימוש באמצעים דיגיטליים שמייתרים את הצורך בפריסה של מערך סניפים רחב.

תהליך הקמת בנק חדש

להגברת הוודאות הרגולטורית ליזם, פורסמה ביוני 2016 טיוטה למתווה להקמת בנק חדש בישראל, שמפרט את תהליך הסרת החסמים להקמת בנקים חדשים בישראל ולאחריה, פורסמה ביוני 2018, מדיניות פיקוחית סדורה ומפורטת להקמת בנק חדש בישראל. המדיניות מבוססת, בין היתר, על מסמכים דומים של הרגולטורים באנגליה ובאוסטרליה. במסגרת המדיניות הוגדר תהליך מוסדר לקבלת רישיון בנק מוגבל, שמאפשר פעילות מצומצמת של מתן אשראי וקבלת פיקדונות וזה לפני שהסתיימה היערכותו התפעולית, הניהולית והרגולטורית. הרישיון המוגבל יינתן לאחר שהפיקוח על הבנקים ישלים את בדיקות היושר והיושרה, החוסן הפיננסי של בעלי השליטה ובחינת התכנית העסקית וההיתכנות להקמת בנק. תהליך זה מסייע ליצירת ודאות רגולטורית ליזמים ששוקלים להקים בנק חדש.

הבנק שקיבל רישיון מוגבל, נדרש להשלים בתוך שלוש שנים את היערכותו, בהתאם לאבני דרך ולוחות זמנים שנקבעו באישור הפיקוח על הבנקים, לרבות גיוס הון, איוש משרות הדירקטוריון וההנהלה הבכירה, גיוס עובדים, פיתוח וביסוס התשתיות והמערכות התפעוליות, גיבוש מנגנוני הממשל התאגידי,

הבקרה וניהול הסיכונים וסגירת פערים רגולטוריים מול ההוראות שחלות על תאגיד בנקאי חדש. ההגבלות שנקבעו ברישיון המוגבל יבוטלו, כשהבנק ישלים את היערכותו כנדרש ולאחר קבלת אישור הנגיד.

צוות ייעודי שהוקם בפיקוח על הבנקים לתמיכה בתהליך האמור, מלווה כל יזם שמעוניין להקים בנק ומקיים מולו דו-שיח שוטף. הצוות בודק ומאשר את התכנית העסקית שמוצגת על ידי היזם, כולל זיהוי ומיפוי הסיכונים שגלומים בה וביצוע תרחישי קיצון, בוחן את תשתיות ומערכות המחשוב ואת הדרישות הרגולטוריות מהבנק, מבעלי השליטה ומנושאי משרה בבנק.

הצוות ממשיך ללוות את היזם במהלך תקופת ההיערכות, גם לאחר קבלת הרישיון המוגבל, ובודק את התקדמותו של הבנק ביישום של באבני הדרך שנקבעו ובעמידה בהם.

התאמות רגולטוריות לבנקים חדשים

במסגרת ההתאמות הרגולטוריות לבנקים חדשים, נקבע שהוראות ניהול בנקאי תקין והוראות הדיווח לפיקוח על הבנקים, שחלות על הבנקים בישראל, יותאמו לבנק חדש וייקבעו על פי ההיקף ומורכבות פעילותו הצפויה בשלבים השונים, הסיכונים שיהיו גלומים בפעילותו ואיכות הבקורות שלו, באופן שיתקיים פיקוח מותאם סיכון.

הפיקוח על הבנקים פרסם ב-2020 הוראה חדשה, שמטרתה להתאים את הרגולציה לבנק חדש בגישה מבוססת סיכון, שהוגדר כבנק שמאופיין בפעילות לא-מורכבת, שעיקרה מול אנשים פרטיים ועסקים קטנים ושסך נכסיו לא עולה על 1% מסך נכסי מערכת הבנקאות או על 16 מיליארד ש"ח (הנמוך מביניהם) וסך פיקדונות הציבור שלו לא עולה על 0.5% מסך פיקדונות הציבור במערכת הבנקאות או על 6 מיליארד ש"ח (הנמוך מביניהם).

כחלק מההתאמות הרגולטוריות נקבע שבנק חדש שצפוי לנהל פעילות לא-מורכבת, יזכה להקלות משמעותיות בהון ויידרש בשנים הראשונות לפעילותו להון התחלתי בהיקף של 50 מיליון ש"ח בלבד. בהמשך, כשנכסי סיכון האשראי שלו יגיעו ל-600 מיליון ש"ח, הבנק יידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 של 8.0% וביחס הון כולל של 11.5%. לחלופין, בנק חדש שסך נכסי סיכון האשראי שלו עולה על 600 מיליון ש"ח ונמוך מ-5 מיליארד ש"ח, רשאי להחזיק הון עצמי

רובד 1 לנכסי סיכון משוקללים שלא יפחת מ-10%. הבנק יידרש גם ליחס מינוף בשיעור של 4% בלבד. להרחבה לגבי דרישות ההון בבנקים שפועלים כבר במערכת הבנקאות הישראלית, ראו תיבה א'-4 בסקירה זו.

בנוסף, ניתנו גם הקלות בהיקף ובהרכב הדירקטוריון, אפשרות לאיחוד פונקציות או מתן אפשרות להוצאת פעילויות של פונקציות מרכזיות מסוימות למיקור חוץ וניתנה אפשרות לעשות שימוש בשירותי מחשוב ענן, עבור פעילויות ו/או מערכות ליבה, בכפוף לאישור המפקח על הבנקים.

להלן ההתאמות המרכזיות בהוראות שיחולו על בנק חדש:

<u>מהות הדרישה</u>	<u>כיצד חלה על בנק קיים</u>	<u>כיצד תחול על בנק חדש</u>
<u>יחס הלימות הון</u> ¹⁷ - יחס הון עצמי רובד 1 - יחס הון כולל	- יחס מזערי של 9% - יחס מזערי של 12.5%	כשסך נכסי סיכון אשראי < 600 מיליון ש"ח: - יחס מזערי של 8% - יחס מזערי של 11.5% למרות האמור, כשסך נכסי סיכון אשראי גבוהים מ-600 מיליון ש"ח ונמוכים מ-5 מיליארד ש"ח, רשאי להחזיק 10% הון רובד 1; כשסך נכסי סיכון אשראי ≥ 600 מיליון ש"ח: הון בסכום שלא יפחת מ-50 מיליון ש"ח.
<u>יחס מינוף</u>	יחס מזערי של 5%	יחס מזערי של 4%
<u>יחס נזילות</u>	יחס כיסוי הנזילות לא יפחת מ-100%	יחס נזילות פשוט* *פשטות באופן החישוב

¹⁷ דרישות יחס ההון הם למצב עסקים רגיל

- מינימום חברי דירקטוריון: 5 - מינימום דירקטורים בעלי "ניסיון בנקאי": 1 או 2, תלוי בגודל הדירקטוריון - מינימום דירקטורים בעלי "מומחיות חשבונאית ופיננסית": 1 או 2 תלוי בגודל הדירקטוריון - בעל שליטה או קרובו יכולים לכהן כיו"ר הדירקטוריון או כיו"ר ועדה דירקטוריונית למשך 3 שנים ממועד קבלת רישיון הקבע. - ועדות חובה של הדירקטוריון: ועדת ביקורת.	- מינימום חברי דירקטוריון: 7 - מינימום דירקטורים בעלי "ניסיון בנקאי": 1/3 דירקטוריון - מינימום דירקטורים בעלי "מומחיות חשבונאית ופיננסית": 1/5 דירקטוריון - בעל שליטה או קרובו אינם יכולים לכהן כיו"ר הדירקטוריון או כיו"ר ועדה דירקטוריונית - ועדות חובה של הדירקטוריון: ועדת ביקורת, ועדת תגמול, ועדת ניהול סיכונים, ועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות.	<u>עבודת הדירקטוריון</u>
ניתן לעשות שימוש בשירותי מחשוב ענן עבור פעילויות ו/או מערכות ליבה, בכפוף לאישור המפקח על הבנקים.	לא ניתן לעשות שימוש בשירותי מחשוב ענן עבור פעילויות ו/או מערכות ליבה.	<u>מחשוב ענן</u>
הדרישות למינוי בעלי תפקידים שונים כמנהלי תחומים, סיכונים או בקרות, צומצמו על ידי איחוד פונקציות או מתן אפשרות להוציא למיקור חוץ פעילויות של פונקציות מרכזיות מסוימות.	הוראות שונות דורשות מינוי בעלי תפקידים שונים למנהלי תחומים, סיכונים או בקרות.	<u>שדרה ניהולית</u> <u>ופונקציות ניהול</u> <u>ובקרת סיכונים</u>
תדירות דיווח חצי שנתית.	תדירות דיווח רבעונית.	<u>פרסום דוחות כספיים לציבור</u>

לשכת שירותי מחשוב בנקאים

כאמור, עלות הקמת התשתית הטכנולוגית ומערך המידע המסחרי שדרוש לבנק ולתפעולו השוטף, שמחייב גם צוות מקצועי גדול (חלקו 24 שעות ביממה), יחד עם הוצאות שוטפות גבוהות, מקשה על בנק חדש יחיד לשאת בהן לבדו ומהווה חסם מרכזי להקמת בנק חדש.

חסם זה גבוה בישראל ביחס לעולם, בשל אופייה האוניברסלי של מערכת הבנקאות הישראלית שבה הלקוח נהנה מסל מוצרים פיננסי רחב תחת קורת גג אחת (One Stop Shop של עו"ש, מט"י ומט"ח, פיקדונות, אשראי, שוק הון, יעוץ פיננסי ופנסיוני, בנקאות פרטית, מסחרית או עסקית, ועוד, מקובל בארץ שכל אלה מתקיימים בבנק אחד)¹⁸.

על רקע זה המליצה ועדת שטרומ על "הקמת לשכת שירות למערכות מחשוב למתן שירותים בנקאים פיננסיים". המלצה זו, באה לידי ביטוי בחקיקת החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל¹⁹ (ציטוט): "משרד האוצר יפרסם, בהתייעצות עם בנק ישראל, מכרז להקמת תשתית טכנולוגית לאספקת שירותי מחשוב ותפעולם לגופים פיננסיים; תנאי המכרז יבטיחו היתכנות כלכלית להקמת תשתית". משרד האוצר פרסם בעקבות כך כללי מענק להקמת לשכת שירותי מחשוב בנקאים פיננסיים (להלן, "לשכת שירותי המחשוב" או "הלשכה"). במסגרת זו נבחר ספק שירותי מחשוב שיהיה זכאי למענק בגובה של עד 200 מיליון ש"ח, בכפוף לעמידתו בתנאי הזכאות.

לשכת שירותי המחשוב תאפשר לבנקים קטנים וחדשים ליהנות מ"היתרון לגודל" של לשכת שירותי המחשוב ולצמצם בכך את הפער בינם לבין הבנקים הגדולים, הן במתן סל שירותים עשיר ותחרותי והן בתקורה הכלכלית וביחס היעילות התפעולית שנגזרים ממנה. לולא הלשכה, היה נאלץ כל בנק חדש להתקשר עם ספק פתרונות ליבה ושירותי תפעול באופן עצמאי ולשאת לבדו במלוא עלות ההקמה והתפעול השוטף.

¹⁸ מנתונים שנותחו בתיבה ב-1 בסקירת המפקחת על הבנקים משנת 2018, עולה ש-60% מלקוחות מערכת הבנקאות צורכים את כל המוצרים הבנקאים שלהם בבנק יחיד.
¹⁹ החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017

לשכת שירותי המחשוב כוללת את מכלול התשתיות, המערכות, היישומים, הממשקים, התנאים והשירותים, שנדרשים לפעילות מלאה של בנק ובהתאם לרגולציה הרלוונטית. ארכיטקטורת הלשכה מבוססת על "רב בנקאיות"²⁰ (Multitenancy) ובמודל גידול מדורג, שמאפשרת לה לשרת כמות לקוחות (גופים פיננסים שמתחברים ללשכה) ככל שיידרש. הלשכה מבוססת מודולים ורכיבים וכל לקוח של לשכת השירות יכול להתאים את הרכיבים התחרותיים לצרכיו הייחודיים, כאמור, בין בדרך של התאמה אישית והתאמות פרמטרים, במסגרת פתרון הליבה והערוצים שמסופקים במסגרתו ובין, במקרה הצורך, בדרך של פיתוח עצמי ומנגנוני התממשקות תקיניים (API), שיידרשו כתנאי סף מספק לשכת השירות. לשכת שירותי המחשוב תספק, ברצון הלקוח (הבנק), גם שרותי SOC, NOC, מערכות ניטור, אנליטיקה ודו"חות ושירותים נוספים, שלא מוגדרות בהכרח כמערכות ליבה. הלשכה תספק גם ממשקים מול מערכות הסליקה, כגון, מס"ב, שב"א, זה"ב ומול הבנקים והארגונים השונים. האחריות על ביצוע הסכמים עסקיים מול כל אחד מהגופים המתממשקים היא על הבנק שהוא לקוח הלשכה.

לשכת שירותי המחשוב תשתף אך ורק משאבים פיזיים, תשתיות, תוכנה וצוותי פיתוח ותפעול, ותקיים הפרדה מלאה של בסיסי הנתונים ("חומות סיניות"), המידע העסקי וכל סוד מסחרי בין לקוחותיה השונים. התחרות העיקרית בין לקוחות הלשכה (מעבר, כמובן, למישור המסחרי, לתעריפים ולשיעורי ריבית), תתמקד בערוצים הדיגיטלים, במערכות ניהול קשרי לקוחות וניתוח עסקי, בממשק המשתמש ובגמישות היישום להחדרת מוצרים פיננסים ושירותים חדשים לשוק (Time To Market).

לשכת השירות הנבחרת יכולה לשרת, בנוסף לבנקים מסחריים קטנים/חדשים, קשת של גופים פיננסים ונותני אשראי, כגון, בנקים קיימים, אגודות אשראי, גופים שעיסוקם מתן אשראי, חברות כרטיסי אשראי, ועוד.

לשכת שירותי המחשוב מחויבת לתפעול של 10 שנים לפחות, עם ברירה להארכה (באמצעות ערבויות שניתנו במהלך המכרז), כולל, בין היתר, למחיר ברמת השירות לגופים פיננסים שירצו להתחבר בעתיד.

²⁰ ארכיטקטורה שמורכבת ממודולים שניתנים לבחירה לצרכים בנקאים שונים.

לשכת שירותי המחשוב מצויה בתהליך הקמה.

הספק שנבחר להקמת לשכת שירותי המחשוב הוא TCS, בבעלות חברת TATA העולמית. ללשכת שירותי המחשוב שני לקוחות: הבנק הדיגיטלי החדש, בשליטת מר מריוס נכט ופרופ' אמנון שעשוע ואגודת אשראי – אופק.

הבנק הדיגיטלי הראשון (בהקמה)

כל התהליכים האלה הובילו לכך, שב-24 בספטמבר 2019 הודיעו הנגיד והמפקחת על הבנקים שהפיקוח על הבנקים סיים את תהליך הבדיקה והנגיד ערוך לתת רישיון בנק מוגבל לבנק הדיגיטלי הראשון (בהקמה) והיתר לשליטה בו.

על פי התכנית העסקית שאותה הציגו היזמים לפיקוח על הבנקים, בכוונתם להקים בנק דיגיטלי, ללא סניפים ולהתמקד במתן שירותי בנקאות למשקי בית ובכלל זה העמדת אשראי, קבלת פיקדונות, ניהול חשבונות עו"ש ומתן שירותי קניה ומכירה של ניירות ערך.

גם בעולם ניתן להבחין במגמה של הקמת בנקים דיגיטליים חדשים. ראו הרחבה בתיבה ב'-1 בסקירה זו.

ההיערכות להקמת הבנק הדיגיטלי הראשון (בהקמה), מורכבת וכוללת את השלמת ההיערכות המיכונית והתפעולית, שכוללת את הקמת לשכת שירותי המחשוב, התחברות למערכות התשלומים והסליקה, פתיחת חשבון בבנק ישראל, קבלת גישה לכלי הנזילות, התחברות למערכת הבנקאות ויישום אבני הדרך שנקבעו ברישיון המוגבל, כגון, איוש מנהלים ועובדים, פיתוח מוצרים, גיבוס מדיניות ונהלים ופיתוח כלים לניהול סיכונים.

הפעילות להקמת בנק חדש מוגדרת כיעד אסטרטגי של בנק ישראל והוא מקצה בהתאם לכך תשומות רבות בחטיבות הבנק השונות לטובת קידום הנושא (הפיקוח על הבנקים, מחלקת חשבונות, מערכות תשלומים וסליקה, חטיבת השווקים, המחלקה המשפטית) וכן נדרשת היערכות מול מערכת הבנקאות, המסלקות השונות וגופים נוספים.

במקביל, קיימות פניות של יזמים נוספים, שנמצאות בשלבים שונים של תהליך הגשת הבקשה להקמת בנק חדש ומלוות על ידי הפיקוח על הבנקים. התשתית

שנבנתה נועדה לתמוך באפשרות להקמת בנקים חדשים נוספים בשנים הקרובות.

בנק ישראל מאמין שכניסת שחקנים חדשים למערכת הבנקאות, תגביר את התחרותיות ובכך תשפיע לחיוב על לקוחות מערכת הבנקאות, הן באיכות השירותים שיינתנו והן בהוזלה של מחיריהם.

נספח א: ההוראות שהפיקוח על הבנקים פרסם במהלך 2019²¹

28 בפברואר פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקן 332, "רכישה עצמית על ידי

תאגידים בנקאים"

ההוראה עודכנה במטרה לבטל את האיסור על רכישה עצמית של מניות התאגיד הבנקאי, בכפוף לעמידה בתנאים מסוימים, כמקובל ברשויות פיקוח רבות בעולם. התנאים שנדרשים לרכישה עצמית הם, בין היתר: עמידה בתנאים לחלוקה בהתאם לקבוע בחוק החברות ועמידה בתנאי הוראת ניהול בנקאי תקן מספר 331 "חלוקת דיבידנד על ידי תאגידים בנקאים";

הגבלת היקף הרכישה ל-3% מהון המניות המונפק והנפרע של התאגיד הבנקאי;

הרכישה תבוצע על פי מנגנון הגנת נמל מבטחים שפרסמה הרשות לניירות ערך, שיבטיח לתאגיד הבנקאי הגנה משפטית מפני טענת שימוש במידע פנים;

אישור תכנית הרכישה על ידי דירקטוריון התאגיד הבנקאי;
אישור הפיקוח על הבנקים לתכנית הרכישה.

11 במרץ פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקן מספר 449 "פישוט הסכמים

ללקוח"

הוראה 449 עוסקת בפישוט הסכם למתן אשראי. הצורך לפישוט הסכם למתן אשראי אף עולה בקנה אחד עם סעיף 3(ד) לחוק הסדרת הלוואות חוץ-בנקאיות (תיקון מס' 5), התשע"ז – 2017, שקובע, בין היתר, את הפרטים שאותם נדרש מלווה לכלול בחוזה ההלוואה. לאור דחיית מועד כניסתו לתוקף של התיקון לחוק הנ"ל, נדחה גם מועד תחילתה של ההוראה למועד כניסתו לתוקף של התיקון לחוק, ב-25.8.19.

²¹ הנוסח המלא והמחייב של פעולות האסדרה מופיע באתר האינטרנט של בנק ישראל.

3 באפריל פרסום צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות הפקדת שיק דחוי) (הוראת שעה), התשע"ט – 2019

הצו קובע את סכום העמלה המרבי להפקדת שיק מוסב דחוי למשמרת על ידי יחידים ועסקים קטנים, על 2 ₪ לשיק. צו זה נקבע לאור חוק צמצום השימוש במזומן, שקובע שבנק לא יפרע שיק שמתקיימות לגביו אחת או יותר מהמגבלות שמנויות בחוק. תחילתן של הגבלות אלה ביום 1.9.2019 והן לא יחולו על שיקים שהופקדו למשמרת לפני מועד התחילה. בשל החשש ששיק מוסב שניתן קודם לכניסת ההגבלות לתוקף ושלגביו מתקיימות אחת או יותר מהמגבלות שמנויות בחוק, יופקד לפירעון לאחר כניסת החוק לתוקף ולא יכובד, הופחתה עמלה זו, כדי לעודד לקוחות אלה להפקיד את השיקים הללו למשמרת בבנקים, בעלות מופחתת, לפני מועד תחילתן של ההגבלות. תחילתו של הצו ביום 15.4.19 והוא הסתיים ביום 30.6.19.

1 במאי פרסום כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ט – 2019

נערכו מספר תיקונים בכללי העמלות שעיקריהם מפורטים להלן:

התאגידים הבנקאים נדרשו לסרוק את כל חשבונות לקוחותיהם שהם עסק קטן או עוסק מורשה, לזהות את אלה שההצטרפות לשירות המסלולים הבסיסי או המורחב משתלמת עבורם ולהעבירם באופן יזום למסלול שמשלם עבורם, תוך מתן הודעה ללקוח על צירופו למסלול ועל אפשרותו לבטל את צירופו זה;

הצגת מידע על עלות משיכת מזומן ממכשיר אוטומטי, בהתאם לסוג המכשיר וסוג הכרטיס, תתאפשר לא רק על גבי מסך הכניסה של המכשיר האוטומטי, אלא גם באמצעות סימון על גבי המכשיר האוטומטי;

הורחבו הדרכים שבהם יוכל הלקוח לקבל את תעריפוני העמלות, כך שבנוסף לסניפי התאגיד הבנקאי ודף הבית של אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, הלקוח יוכל לקבלם גם באמצעות ערוצי קשר נוספים שמוצעים על ידי התאגיד הבנקאי;

הותאמו דרכי הודעת לקוח לתאגיד הבנקאי על הצטרפותו לשירות המסלולים או ביטול הצטרפותו והן ייעשו בערוצי הקשר שמוצעים על ידי התאגיד הבנקאי, על פי העדפת לקוח;

שירות "ערבות בנקאית מובטחת בפיקדון כספי ספציפי" הוגדר כשירות נפרד והעמלה בגינו תהיה נמוכה משירות "ערבות בנקאית". הכללים נכנסו לתוקף באופן מדורג.

7 במאי פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 367, "בנקאות בתקשורת" התיקון ביטל את החובה לעשות שימוש בגורם אימות אחד לפחות לשם ביצוע העברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, עד לתקרת הסכום הראשונה שקבע התאגיד הבנקאי בערוצי הבנקאות בתקשורת השונים, תוך שהוא מאפשר לתאגיד הבנקאי לקבוע אמצעי זיהוי ואימות אחרים, בהתאם לניהול הסיכונים שלו. תיקון זה מסייע להרחבת סל השירותים האפשריים שיכולים להינתן באמצעים דיגיטליים ללא צורך בהגעה לסניף. התיקון מרחיב בנוסף את הגדרת "שירותי בנקאות בתקשורת" שבהוראה וכולל בתוכה את ערוץ הפקס. משמעות הדבר היא החלת כל הנחיות ההוראה על מגוון השירותים הבנקאיים שניתנים באמצעות ערוץ הפקס. הכנסת ערוץ הפקס לתחולת ההוראה יצרה שוויון רגולטורי בין ערוץ זה לבין שאר ערוצי הבנקאות בתקשורת שמתאפשרים במסגרתה.

20 במאי בקרה על הנפקת ערבויות על ידי תאגיד בנקאי ההוראה עודכנה כדי לאפשר הנפקת ערבות על גבי מדיה דיגיטלית והסרת חסמים לחדשנות טכנולוגית. נקבע שיושם בתהליך ההנפקה, כאמור, בין היתר, דגש על סיכונים להונאות באמצעות שכפול קבצים, הדפסת ערבות יותר מפעם אחת והאפשרות לשנותה על ידי גורמים לא-מורשים. בנוסף שודרגה ההוראה בהתייחס גם להנפקת ערבויות בכלל.

12 ביוני פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 426 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי" מטרת ההוראה לעגן עקרונות שיבטיחו שירות מענה טלפוני מקצועי והולם ללקוחות, בשים לב למאפייני הפעילות במערכת הבנקאית וזה בהתאם לתיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981. ההוראה קובעת גם חובה לתת קדימות בתור ללקוחות שהם אזרחים ותיקים, לקבל מענה אנושי מקצועי באמצעות המוקד הטלפוני

ומגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני. ההוראה נכנסה לתוקף עם כניסת החוק לתוקף, ב-25.7.19.

20 ביוני פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 208, "מדידה והלימות הון – סיכון

שוק"

ההוראה עודכנה במסגרת התייעלות פיקוחית וכדי להפחית את האישורים שלהם נדרשים תאגידים בנקאים במסגרת יישום ההוראות. נקבע שתאגיד בנקאי יוכל להכיר בפוזיציה מבנית, כל עוד התמלאו כל התנאים שמפורטים בהוראה. בין יתר התנאים, נדרש התאגיד הבנקאי לדווח לפיקוח על הבנקים מראש על כוונתו להכיר בפוזיציה מבנית, לאשר שהוא עומד בתנאי ההוראה בעניין זה ושהטיפול מוסכם על רואי החשבון המבקרים שלו ולקיים בקרה על עמידה בתנאים לאחר ההכרה בפוזיציה המבנית לראשונה.

1 באוגוסט עקרונות לקביעת תנאי הכהונה של יושב ראש דירקטוריון בבנק ללא גרעין

שליטה

המכתב מבהיר שבנק ללא גרעין שליטה נדרש לקבוע את תנאי הכהונה של יושב ראש הדירקטוריון בהתאם לעקרונות שפורטו. הפיקוח על הבנקים לא יתערב בתנאי הכהונה שיקבעו, כאמור ובלבד שהם ייקבעו לתקופה של עד תום שנת 2020, שבמהלכה יבחן הפיקוח את הגדרות התפקיד ואת תנאי הכהונה החדשים של יושבי ראש דירקטוריון בבנקים ללא גרעין שליטה ואת הצורך בתיקון ההוראה.

29 באוגוסט פרסום חוזר שמגדיר את אופן הדיווח לציבור של סולקים

לאור התפתחות הפעילות של סולקים, הסדרת הפיקוח עליהם ועדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר: "סולקים וסליקת עסקות בכרטיסי חיוב", עלה הצורך להגדיר את אופן הדיווח לציבור של סולקים בהתאם להוראות הדיווח לציבור. התיקונים העיקריים הם:

• עודכנו ההגדרות של "סולק", "סולק לא מהותי" ו"חברת כרטיסי

אשראי";

• בכל הוראות הדיווח לציבור שחלות על חברות כרטיסי אשראי, המילים

"חברת כרטיסי אשראי" או "חכ"א", הוחלפו במילה "סולק";

- נוסף פרק נפרד שמגדיר את הדיווח לציבור של סולקים לא מהותיים.

27 באוקטובר פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקן 311, "ניהול סיכון אשראי"
 התיקונים להוראה יאפשרו לתאגידים הבנקאים להרחיב את פתרונות המימון למגזר הקמעוני, לספק גמישות מימונית בתנאי האשראי לעסקים קטנים ולהרחיב את פעילותם במימון עסקות הפקטורינג. עיקרי התיקונים:
 קביעה של תנאים שבהם תתאפשר העמדת אשראי על בסיס "סמכות אשראי אישית";
 הרחבת הפטור הקיים מדוח כספי לחייבים בעסקת ניכיון בין-לאומית, גם בגין חייבים בעסקת ניכיון של חייבים מקומיים והכול בכפוף לתנאים מפצים אחרים לרבות ביטוח אשראי;
 הקלות בדרישות המועדים של קבלת דוחות כספיים של לווה.

פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקן 313, "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לוויים"
 ההוראה עודכנה לאור המאפיינים הייחודיים של סיכון האשראי שטמון בפעילות של לקוחות במכשירים נגזרים ובניירות ערך וחולשות של בנקים בארץ ובעולם בניהול הסיכון שטמון בפעילות זו. עיקרי התיקונים הם:
 נוספו הגדרות ל"לווה העוסק בפעילות ספקולטיבית" ו"לווה מפוקח";
 חבות לתאגיד בנקאי של לווה שעוסק בפעילות ספקולטיבית ושאינו לווה מפוקח, בניכוי הסכומים שמפורטים בהוראה, לא יעלו על שיעור של 10% מהונו של התאגיד הבנקאי.

2 בדצמבר פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקן 203, "מדידה והלימות הון – הגישה הסטנדרטית"

ההוראה עודכנה על רקע פניות בנקים והודעת ועדת באזל לפיקוח בנקאי ונקבע שהישויות ESM ו-EFSF נוספו לרשימת הישויות הכשירות למשקל שקלול אפס לעניין הלימות ההון.

16 בדצמבר פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 448 "העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון", ופרסום כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים), התש"ף – 2019.

פרויקט מעבר בין בנקים באופן מקוון מהווה נדבך מרכזי בתהליך יישום תיקון מספר 27 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981. במסגרת התיקון נוסף לחוק סעיף 1ב5, שקובע שהבנקים נדרשים לאפשר ללקוחות שמבקשים להעביר את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק אחד (בנק מקורי) לבנק אחר (בנק קולט), לעשות זאת באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות. ליישום התיקון לחוק נקבעו ההוראה והכללים האמורים. מועד תחילתם של ההוראה והכללים הוא במועד כניסתו לתוקף של סעיף 1ב5 לחוק.

23 בדצמבר פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 306, "פיקוח על שלוחות בחו"ל"

הפיקוח על הבנקים פועל לחיזוק הפיקוח של התאגידים הבנקאים על שלוחותיהם בחו"ל ועל פעילות שקשורה לחו"ל. תיקון ההוראה נדרש כדי לתת מענה לשאלות שהתעוררו לגבי מהות הביקורת החיצונית שנדרשת על פי ההוראה. נקבע שהביקורות החיצוניות יכסו את מוקדי הסיכון בשלוחה בתדירות הולמת, כולל סביבת הביקורת והבקרה של מוקדי הסיכון. נקבע גם שהביקורות יכללו בדיקה מדגמית של תיקים פרטניים ולא רק בדיקה של מדיניות ונהלים.

פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 308, "ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי"

עיקרי התיקונים:

- חודדה הדרישה שכחלק מהעדכון בנוגע להתפתחויות בתחום הציות יש לבחון שינויים משמעותיים בסביבה הרגולטורית גם מחוץ לישראל;

- הובהר שתכנית העבודה של פונקציית הציות תהיה מבוססת גם על עדכונים בהוראות הציות ובמדיניות האכיפה מחוץ לישראל ועל השלכותיהם האפשריות.

29 בדצמבר פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 367, "בנקאות בתקשורת"

התיקון נועד להבהיר שההנחיות המיוחדות שניתנו לעניין זיהוי ואימות המבקש לפתוח חשבון סליקה באופן מקוון, חלות גם על המבקש לפתוח חשבון ניכיון באופן מקוון.

הוראות מתחילת 2020

12 בינואר פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 315 "מגבלת חבות ענפית"
כתוצאה מהגידול המשמעותי הצפוי של פרויקטים להקמת תשתיות לאומיות וחיבותם לצמיחה הכלכלית של המשק וכדי לאפשר את הרחבת היצע האשראי לפרויקטים אלה, הוקלה המגבלה בענף הבינוי והנדל"ן באופן שיאפשר למערכת הבנקאות לממן תשתיות לאומיות בהיקפים נרחבים יותר. העדכון מאפשר לתאגיד בנקאי לבחור במסלול שבו הוא מעמיד אשראי לענף בינוי ונדל"ן עד לשיעור של 24%, בתנאי שהתוספת שמעבר ל-20% נועדה לממן פרויקטים להקמת תשתיות לאומיות שכלולים במסגרת ענף "עבודות הנדסה אזרחית".

4 בפברואר פרסום טיוטת תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 432 "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח"

במטרה להקל על לקוחות להעביר תיק ניירות ערך לגוף פיננסי אחר, ומתוך רצון לפשט את התהליך תוך שימוש באמצעים הטכנולוגיים החדשים העומדים לרשות התאגידים הבנקאים, נקבע כי התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוח להגיש בקשה להעברת תיק ניירות הערך מבלי לחייבו להגיע אל סניף הבנק.

18 במרץ פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין 250 "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)"
על רקע התפתחות אירוע נגיף הקורונה והשלכותיו, פורסמה הוראת שעה הכוללת התאמות שונות הנדרשות כדי לסייע למשקי הבית, לעסקים ולמשק להתמודד עם אתגרי האירוע. הוראת השעה עודכנה מספר פעמים במהלך התקופה.

הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל

המפקחת על הבנקים

