

פרק ג'

סיכום פעילות הפיקוח על הבנקים בשנת 2021

הפיקוח על הבנקים עסק במהלך שנת 2021 בבחינה של יעדי האסטרטגים ובגיבוש של תכנית עבודה רב־שנתית בראייה צופה פני עתיד. במסגרת תהליך זה נבחנו תכניות עבודה אסטרטגיות ויעדים של רגולטורים מקבילים בעולם ושל המערכת הבנקאית. כמו כן התקיימו דיונים לבחינה של מפת סיכונים מעודכנת ולגיבושם של יעדים מעודכנים. מתוך התהליך הזה הוגדרו יעדי הפיקוח לשנים הקרובות. הפיקוח המשיך לצד זאת גם בקידום הנושאים שמפורטים בהרחבה בפרק זה.

יצוין, כי משבר הקורונה שפרץ בשנת 2020 המשיך להיות נוכח בחיינו גם בשנת 2021, על השלכותיו הבראיות והכלכליות. גלי התחלואה החוזרים ונשנים הובילו את הפיקוח להמשיך ולפעול כדי לסייע להתמודדות הציבור עם מציאות הקורונה המתמשכת.

חזון והיעדים האסטרטגים של הפיקוח על הבנקים

חזון הפיקוח על הבנקים הוא "להיות פיקוח מקצועי ויוזם לטובת הציבור והמשק". יעדי הפיקוח נגזרים מלשון החוק ומיעדים אסטרטגים אשר נקבעו במטרה לתמוך ולסייע בהשגת חזון הפיקוח. החוק קובע כי על הפיקוח על הבנקים לפעול לטובת הציבור והמשק באמצעות שלושה יעדים מרכזיים: מניעת פגיעה ביכולתם של תאגידים בנקאים לקיים את התחייבויותיהם; הבטחת תפקודם התקין של תאגידים בנקאים ושמירה על ענייני לקוחותיהם; תמיכה ביציבותה של המערכת הפיננסית.

היעדים האסטרטגים הפיקוחיים שנקבעו בהלימה ליעדי בנק ישראל עבור השנים הקרובות הינם: יציבות - שמירה על כספי המפקידים, עמידה בפני משברים, הבטחת שירותים רציפים לציבור בשגרה ובחירום.

הוגנות - הטמעת תרבות הוגנת כלפי הלקוחות, מכלילה ומשפיעה.

ביסוס מערכת פיננסית תחרותית ומתקדמת לטובת הלקוחות.

התאמת מודל ההפעלה של הפיקוח לסביבה המשתנה.

בנוסף נקבעו יעדי משנה:

שיפור ניהול המידע והנגשתו לתמיכה בעבודת הפיקוח.

חיזוק תפקידה של מערכת הבנקאות במארג החברתי־כלכלי של ישראל.

העצמת השיח עם הציבור וחיזוק השקיפות ביחס לפעולותיו של הפיקוח.

הפעולות המרכזיות לחיזוק היציבות והגנה על כספי המפקידים בבנקים

הפיקוח על הבנקים המשיך לפעול גם בשנת 2021 במטרה להוסיף ולחזק את היציבות ולהבטיח את תפקודה התקין של מערכת הבנקאות בנושאים הבאים:

- **ביצוע הערכה לפרופיל הסיכון של הבנקים** - הפיקוח על הבנקים, על אגפיו השונים, ערך לאורך שנת 2021 שורה ארוכה של פעולות ביקורת, בקרה, הערכה ומעקב שוטף מול התאגידים הבנקאים וחברות כרטיסי אשראי ובכלל זה נערכו פגישות עם דירקטורים, חברי הנהלות התאגידים ועם שומרי הסף הפנימיים, נבחנו התכניות האסטרטגיות ותכניות העבודה השנתיות, נסקרו מסמכים פנימיים מרכזיים, נותחו הדוחות הכספיים המפורסמים לציבור ועוד.

הפיקוח על הבנקים ביצע במהלך שנת 2021 הליך הערכת סיכונים מקיף ומובנה (Supervisory SREP – Review and Evaluation Process) עבור התאגידים הבנקאים וזאת ברמת הקבוצה הבנקאית (על בסיס מאוחד) ובדגש על התהליכים בחברת האם. במסגרת הליך זה העריך הפיקוח את הסיכונים המובנים בפעילויות הבנק, את איכות ניהולם, את הפונקציות המרכזיות בממשל התאגידי ואת נאותות ההון העצמי ואיכותו. ההליך האמור בוצע על-פי מתודולוגיה סדורה המבוססת פרקטיקות מיטביות בגופי פיקוח מקבילים בעולם. ההליך מבוסס על כרטיסי סיכון/ הערכה ייעודיים (Risk / Score Cards). הליך זה מתכלל את כלל פעילות הפיקוח על הבנקים שמבוצעת באגפים וביחידות השונות ומטרותיו העיקריות הן: (1) לקבוע לבנק במידת הצורך דרישת הון מעודכנת שהינה תוספת לדרישות ההון הרגולטוריות הכלליות; (2) לגבש דרישות לביצוע צעדי הפחתת סיכונים ותיקון תהליכים; (3) לעדכן את תכנית העבודה הפיקוחית מבוססת הסיכון. תוצאות ההליך נמסרו לבנקים הן במכתבים שנשלחו לכל אחד מהבנקים ואשר כוללים את פירוט הממצאים ואת הדרישות הפיקוחיות שנגזרות מהם והן באמצעות מפגש שנתי של המפקח עם דירקטוריוני והנהלות התאגידים הבנקאים.

- **עריכת ביקורות וסקירות במערכת הבנקאות** - תהליכי הביקורת בגופים המפוקחים מנוהלים בידי צוותים שמתמחים בסיכונים ותחומים ייחודיים (אשראי, שוק ונזילות, ציות, מודלים, תחום הדיווח הכספי, ממשל תאגידי והגנת הצרכן), במטרה לזהות ולהעריך את מגוון הסיכונים הגלומים בפעילויות השונות ואת עמידתם בדינים, בהוראות, בדרישות ובהנחיות המפקח על הבנקים בתחומי הליבה של מערכת הבנקאות. תהליכי הביקורת נקבעים על-פי גישה ממוקדת סיכון והם מותאמים לנסיבות הייחודיות וכוללים לפיכך מגוון רחב של בדיקות, עם עומק שונה, בבנק אחד או מספר בנקים או במערכת בכללה בנושא מסוים.

- בשנה החולפת בוצעו תהליכי ביקורת בנושאים שונים, כגון: איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור; מודלים לניהול סיכונים שוק וסיכונים אשראי; מדיניות וחיתום אשראי מסחרי ועסקי; ניהול הנזילות והביטחונות מלקוחות על פעילות בשוק ההון; הבקרה הפנימית והממשל התאגידי; וכן בנושאי טכנולוגיה, בדגש על היבטי יציבות מערכות המחשוב של התאגידים הבנקאים. תהליכי הביקורת מעלים דרישות לתיקון והמלצות לשיפור התהליכים בבנקים, במקומות שבהם התגלו חולשות בהתנהלות התאגידים הבנקאים. הפיקוח עוקב אחר יישום הדרישות שעולות מדוחות הביקורות ומוודא את יישומן בדרכים שונות, לרבות באמצעות בדיקות ייעודיות.

- **סיכוני המודל** - סיכוני המודל הועצמו על רקע מגפת הקורונה וכדי להגיב על השינויים שחלו בתקופת הסגרים (למשל, מודלים של חיתום אשראי או מודלים בתחום הבקרה

וניהול הסיכונים בתחום הלבנת ההון ומימון טרור), נאלצה מערכת הבנקאות לבצע שינויים בחלק מהמודלים או באופן השימוש בהם. הפיקוח סקר שינויים אלה במערכת הבנקאות, ניהל דיונים עם הנהלות הגופים המפוקחים לגבי הצעדים שיש לנקוט בהם בעקבות התגברות סיכון המודל והנחה את הגופים המפוקחים לבחון את המודלים המהותיים אשר קיים ספק לגבי תפקודם ואמינותם בנסיבות שהשתנו ולערך תהליכי אתגור מהירים ותכליתיים ליצירת שינויים והתאמות שהוכנסו במודלים או בשימוש בהם.

- התפתחות סיכון האשראי בענף הבינוי והנדל"ן - סיכון האשראי במערכת הבנקאות לענף הבינוי והנדל"ן עלה בתקופה האחרונה והוא בא לידי ביטוי בתוך התאגידים הבנקאים בגידול מואץ של יתרות האשראי ובמאפייני הסיכון לענף. גידול זה לווה בין היתר בהגדלת תיאבון הסיכון, בהקלות בתנאי החיתום ובירידה במרווח אשראי מתואם הסיכון בעסקאות חדשות. לאחר שביצע בדיקות שונות נקט הפיקוח על הבנקים שורה של צעדים ובכלל זה הפניית דרישות שונות כלפי המערכת הבנקאות, כדי לתת מענה להתפתחות בסיכון. (להרחבה ראו תיבה א'-8 בסקירה זו).

- חיזוק ניהול הסיכון והבקרה הפנימית בסיכונים מעילות - הפיקוח על הבנקים השלים תהליך ביקורת מערכתי בנושא בקרה פנימית בסיכון מעילות, במטרה לחזק ולשפר את היערכות הבנקים למניעת התממשות סיכון זה או לצמצום נזקיו. במסגרת התהליך בחן הפיקוח את היערכות הבנקים להתמודדות עם סיכון זה באמצעות בחינת הממשל התאגידי בניהול הסיכון, ההסדרים והתהליכים הקיימים בבנק והמשלבים פונקציות וגופים שונים, בקורות רוחב ארגוניות ואת סביבת הבקרה (להרחבה על התהליך, הממצאים העיקריים והדרישות שהופנו למערכת הבנקאות, ראו תיבה א'-5 בסקירה זו).

• **פרסום מדיניות האכיפה** - הפיקוח על הבנקים פרסם מסמך שמסכם את המדיניות שלו בתחום של אכיפה במובנה הרחבה, האמצעים שנועדו להבטיח ניהול תקין בגופים המפוקחים ועמידתם בהוראות הדין¹ (להרחבה ראו תיבה ג'-6 בסקירה זו).

• **שיפור רמת ההגנה על הסייבר במערכת הבנקאות** - כחלק מהפעילות לשיפור רמת הגנת סייבר במערכת הבנקאות, בוצעו בין היתר צעדים לחיזוק מעטפת ההגנה המדינתית למערכת הבנקאות בהיבטי הגנת סייבר לרבות בניית הצעה לתכנית רב שנתית לשדרוג ההגנה על "המרכז לסייבר פיננסי" (ה-CERT) בשיתוף עם מערך הסייבר הלאומי והמרכז לרציפות פיננסית במשרד האוצר, וכן צעדים אופרטיביים מידיים לחיזוק המענה שמערכת הבנקאות מקבלת מהמעטפת הלאומית. בנוסף גובשה מתודולוגיה להערכת רמת הגנת הסייבר במערכת הבנקאות, תוך בניית כלי שמטרתו לאפשר ריכוז המידע והידע שקיים בידי הפיקוח בדבר רמת הגנת הסייבר שקיימת בגופים המפוקחים, באופן שיאפשר ביסוס עמדה ביחס לרמת הגנת הסייבר שיש לגופים המפוקחים, לרבות ברמה השוואתית ושיהווה כלי עבודה שוטף תומך החלטות ביחס לתהליכי עבודה פיקוחיים בתחומי הגנת הסייבר. כמו כן, בוצעו פעולות ביקורת והערכה שוטפת מול התאגידים הבנקאים בהיבטי הגנת הסייבר, ובפרט במקומות שבהם קיים סיכון סייבר מוגבר. בנוסף, תוכנן וגובש תרגיל סייבר מערכתי למנכ"ל מערכת הבנקאות.

¹ מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה:

<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorMethod/Documents/m202201.pdf>

- **ליווי מיזוג בנק מזרחי־טפחות עם בנק איגוד** - במהלך שנת 2021 המשיך הפיקוח על הבנקים ללוות את תהליך המיזוג על היבטיו השונים ולבחון את השפעת המיזוג על לקוחות שני הבנקים. מדובר בהליך מיזוג רחב־היקף עם מורכבות גבוהה. עסקת המיזוג הושלמה בחודש ספטמבר 2020 ובנק איגוד הפך להיות חברת־בת בבעלות מלאה של בנק מזרחי־טפחות. הפיקוח על הבנקים מלווה את תהליך המיזוג שצפוי להסתיים בשנת 2022 ובכלל זה את היערכותם הנאותה של הבנקים לטפל בלקוחותיהם באופן מיטבי, אגב אתגרי המיזוג.
- **גיבוש מדיניות פיקוחית לשימוש בענן** - טכנולוגיית מחשוב ענן הופכת בשנים האחרונות ליעד להתפתחות טכנולוגית בארגונים רבים מאוד. לטכנולוגיה זו יתרונות רבים ואלה מאפשרים גמישות ניהולית ויעילות תפעולית ברמה המיידית, תוך ניצול יעיל ונוח יותר של המשאבים. בצד היתרונות יש גם אתגרים שנובעים בעיקר בהפחתת יכולת השליטה והבקרה של הבנק. בנקים בעולם ובישראל עושים כיום שימוש במחשוב ובשירותי ענן כמענה לצרכים עסקיים. בעת האחרונה, עם התפתחות ושדרוג טכנולוגיית הענן, התכנית הממשלתית להקמת חוות שרותי ענן בישראל, הקמת הבנק הדיגיטלי, הסדרת האסדרה בנושא בנקאות פתוחה, ההבנה כי מירב הפינטקים מתבססים על טכנולוגיית ענן והצורך בשדרוג מערכות ליבה, מתחדד הערך של שימוש נרחב יותר בטכנולוגיית ענן עבור התאגידים הבנקאים. המפקח על הבנקים הקים לאור זאת צוות לבחינת הצורך בשינוי המדיניות הקיימת בפיקוח על הבנקים בנושא יישום מערכות ליבה בענן, תוך בחינה של התפתחות הסיכונים וההזדמנויות, המגמות בעולם, התייחסויות של גופי אסדרה שונים, יישומי ענן בעולם, אירועי כשל ואירועי סייבר ואבטחת מידע שהתרחשו, לקחים שנלמדו והבנת הצרכים של הבנקים הקיימים והחדשים בישראל. בהתאם למדיניות החדשה שגובשה, הנמצאת בתהליכי אישור, תנתן גישה מאפשרת ללא חסמים לכלל השירותים, היישומים והתשתיות, כאשר העיקרון המחייב הוא הטלת האחריות וניהול הסיכון על הנהלת התאגיד הבנקאי והדירקטוריון בהתאם לעקרונות מקצועיים שנקבעו בהיבטים הבאים: סיכוני ציות וסיכונים משפטיים (בהיבטי ענן בארץ או בחו"ל); הגנת פרטיות, אבטחת מידע וסייבר; היבטים תפעוליים; המשכיות עסקית והתאוששות מאסון; סיכוני ספקים; בדיקת נאותות (Due Diligence); וקיום תכנית יציאה מההסכם.
- **אסדרה יציבותית - פרסום הוראות** - אחד מהאמצעים המרכזיים של הפיקוח לחיזוק יציבות מערכת הבנקאות והבטחת תפקודה התקין הוא באמצעות פרסום הוראות בנושאים יציבותיים. להלן עיקרי הנושאים שבהם פעל הפיקוח על הבנקים בנושאים של אסדרה יציבותית:
 - **אימוץ אמות־מידה בין־לאומיות בנושא בנקאות** - הפיקוח על הבנקים המשיך לפעול לאימוץ אמות־מידה בין־לאומיות. במסגרת זו, פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "יחס מימון יציב נטו", אשר נועדה לשפר את עמידות פרופיל סיכון הנזילות של התאגידים הבנקאים בטווח הארוך, באמצעות דרישה לשמור על פרופיל מימון יציב בהתאם להרכב הנכסים המאזניים ולפעילות החוץ־בנקאית; פורסם עדכון להוראות בנושא מדידה והלימות הון - טיפול בסיכון אשראי של צד נגדי והתאמת שווי בגין סיכון אשראי CVA. כמו כן החלה למידה ובחינה של המלצות ההמשך של וועדת באזל, המכונות באזל 4.
 - **הוראות שמטרתן חיזוק ניהול הסיכונים והתאמתם לסביבה המשתנה** - במסגרת זו פורסמה הוראה בנושא מעבר מריבית לייבור; פורסם עדכון להוראה בנושא שעבוד נכסי תאגיד בנקאי, אשר שם דגש על ניהול איכותי של שעבוד נכסים חלף מגבלה כמותית.

לאור ההשלכות של נושא שעבוד הנכסים על היקף הנכסים הזמין לתאגיד בנקאי, הן במהלך העסקים השוטף והן בעת כשל; פורסם עדכון להוראה שעניינה התאמות להוראות החלות לגבי תאגיד בנקאי חדש וזאת לאור ניסיון שנצבר בליווי של בקשות להקמת בנקים חדשים; פורסמו תיקונים להוראה בנושא עסקי תאגיד בנקאי עם גורמים קשורים שמטרתם פישוט והקלה ביישום דרישות ההוראה. פורסם עדכון שמאפשר את שקלול החשיפה לגופים המוסדיים לשקלול חשיפה של תאגידים בנקאים.

- **הוראות בתחום ניהול סיכונים אשראי ואשראי לדיור** - במהלך שנת 2021 פורסמו בין היתר הוראות ניהול בנקאי תקין בנושא "ניהול הסדרי חוב ותהליכי גבייה של חובות מהותיים בקשיים", אשר גובשה על רקע ריבוי הסדרי חוב בעשור האחרון וכחלק מתהליכי הפקת הלקחים מאירועי הכשל. ההוראה מרחיבה העקרונות שמתייחסים לתהליכי מעקב אחר מצבו של אשראי העלול להתפתח לאשראי בעייתי: נקיטת פעולות מתקנות בשלב מוקדם של התדרדרות האשראי ותהליכי ניהול והסדרה של חובות בקשיים; בוטלה המגבלה על שיעור הלוואת משכנתא בריבית פריים ופורסמה הבהרה לגבי מימון הון עצמי לדיירה באמצעות הלוואה; עודכנה הגדרת החבות לחישוב מגבלת החבות הענפית, כך שחבות אשר בגינה נרכשה הגנת אשראי כשירה, סווגה לענף הפעילות של ספק ההגנה, במקום לענף הפעילות המקורי של החייב; בנוסף נקבע כי מגבלת האשראי לענף בינוי ונדל"ן בניכוי אשראי למימון פרויקטי תשתית לאומיים תעמוד על 22% למשך 5 השנים הקרובות (במקום 20%) ועל 26% אחוזים לאשראי לענף, הכולל אשראי למימון פרויקטים לאומיים (במקום 24%).

- **הסדרה בתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור** - הפיקוח על הבנקים המשיך במהלך שנת 2021 לעדכן את הוראותיו בתחום איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור בהתאמה לאמות המידה הבין-לאומיות בתחום, להתפתחויות בסביבת הפעילות הפיננסית ובכלל זה לשינויים הטכנולוגיים: כך הותאמו דרישות הזיהוי והאיתות שמבוצעים על-ידי התאגידים הבנקאים במתן שירותי תשלום, לרמת הסיכון ולמאפייני פעילות התשלום; פורסמו הקלות בקשר עם ניהול חשבונות לנותני שירות בנכס פיננסי וזה על רקע התקנת צו איסור הלבנת הון שחל על גופים אלה ועל-מנת לעודד תחרות; הופחתו המגבלות על פעילות סולק באמצעות מאגד; הותאמה ההוראה לאמות המידה הבין-לאומיות בתחום, בדגש על הנחיות בעת ביצוע העברות בין-לאומיות; פורסמו הקלות בדרישות הזיהוי והאיתות בעת פתיחת חשבון בתאגיד הבנקאי לצורך ניהול תיקים.

הפיקוח על הבנקים עדכן גם את קבצי השאלות והתשובות בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור, שמפורסמים מעת לעת ושכוללים הבהרות ועמדות שניתנו במענה לסוגיות שהתקבלו בתאגידים הבנקאים בהתייחס להוראות הדין בנושא. הפיקוח פרסם גם מכתב שעוסק בביצוע העברות בנקאיות מול מוסדות פיננסיים שפועלים מול איחוד האמירויות, בדגש על הרחבת היקף הנסיבות שמאפשרות לבנקים פעילות מופחתת-סיכון בקשר עם ביצוע העברות כספיים לאיחוד האמירויות. זאת ועוד, הפיקוח פרסם מכתב פיקוחי בנושא פעילות מול לקוחות בעלי רישיון למתן שירותים בנכס פיננסי וזה על רקע התקנת צו איסור הלבנת הון שחל על גופים אלה, שדרש מחמשת התאגידים הבנקאים הגדולים לעדכן את המדיניות והנהלים שלהם, בנושא פתיחה וניהול חשבון לגופים פיננסיים מוסדרים בדגש על נותני שירות בנכס פיננסי.

- **התאמת הוראות בתקופת הקורונה** - הפיקוח על הבנקים ערך התאמות להוראותיו לנוכח משבר הקורונה. ההתאמות כללו הקלות זמניות בדרישות הון ומינוף, לצד הגבלות על חלוקת דיבידנד וכן שינויים בהסדרי העבודה לאור השינויים בעבודה הפיסית וההיעדרויות המרובות. רוב ההתאמות שניתנו בתקופה זו הסתיימו.

• **סוגיות של אחריות חברתית-תאגידית - ESG**

- **היבטי גילוי, הסדרה ומדיניות** - כחלק ממדיניות הפיקוח על הבנקים לחיזוק היבטי סביבה, אחריות חברתית וממשל תאגידי בפעילותה של מערכת הבנקאות, תיקן הפיקוח על הבנקים בסוף 2021 את הוראותיו והוסיף דרישה כי יינתן ייצוג הולם בדירקטוריון למגוון המגדרים. דרישה זו היא המשך למגמה שנקטו מדינות רבות בעולם ואף לזו של ממשלת ישראל לקדם חברה שוחרת שוויון, לרבות שוויון מגדרי; לאור חשיבות הגילוי על פעילות סביבה, חברה וממשל (ESG) וההתקדמות שחלה בנושא זה בגילוי שניתן על ידי בנקים מובילים בעולם, תיקן הפיקוח על הבנקים במהלך 2021 את הוראות הדיווח לציבור בנושא. תיקן ההוראות נועד לשפר ולהרחיב את הגילוי של הבנקים בנושאים אלה, בהתאם לפרקטיקה המקובלת בעולם.

- במהלך 2021 הגביר הפיקוח על הבנקים את פעילותו בנושא סיכונים סביבה ואקלים. פעילות זו כללה בין היתר תהליך גיבוש של ציפיות פיקוחיות, שבמסגרתו נשלח לתאגידים הבנקאים מכתב ובו שאלון אשר נגע לחלק מהפרקטיקות המקובלות, אמות המידה וההמלצות שמתגבשות בעולם. הפיקוח למד מהמענה לשאלון על השקפות עולמם של התאגידים הבנקאים בנושא, על ניסיונם, על הפרקטיקות הנהוגות אצלם ועל האתגרים שעומדים בפניהם מתמודדים. הפיקוח ערך גם מפגשי "שולחנות עגולים" עם מערכת הבנקאות ועם גופים נבחרים נוספים והמשיך גם את שיתופי פעולה עם משרדי הממשלה, מבקר המדינה ורגולטורים בארץ ובחו"ל. הפיקוח ממשיך לעקוב אחר המגמות וההתפתחויות בנושא, לרבות אחר אופן הסדרת הנושא במדינות מתקדמות בעולם ומתעד לשלב בתהליך מבחני קיצון סביבתיים.

- הפיקוח על הבנקים מקדם פעולות לעידוד בנקאות חברתית משפיעה - (להרחבה ראו תיבה ג'-1 בסקירה זו).

• **בדיקות כשירות (F&P- Fit and Proper) לנושאי משרה בכירה במערכת הבנקאות**

הפיקוח על הבנקים המשיך, בהתאם לסמכות שמוקנית לו בחוק, לערוך בחינות כשירות לנושאי משרה בכירה במערכת הבנקאות.

• **בתחום היציבות בוצעו עוד פעולות רבות ובכללן:**

- פעולות לחיזוק ההמשכיות העסקית - (להרחבה ראו חלק הסיכונים בפרק א' בסקירה זו).
- ביצוע מבחן קיצון אחיד למערכת הבנקאית - (להרחבה ראו תיבה א'-1 בסקירה זו).
- ניטור הסיכון המתפתח בתחום האשראי לנדל"ן - (להרחבה ראו תיבה א'-8; בסקירה זו).
- טיפול במעבר מריבית ה-LIBOR - (להרחבה ראו תיבה ב'-4 בסקירה זו).

הפעולות המרכזיות לחיזוק ההגנות, אmon הציבור וההגנה על הלקוחות הבנקאים

הפיקוח על הבנקים פועל להעמקת השקיפות וההגנות ביחסים שבין התאגידים הבנקאים לבין לקוחותיהם ולחיזוק והטמעה של תרבות הוגנת כלפי הלקוחות, תוך מתן תשומת לב ייחודית להגנה על אוכלוסיות מיוחדות, שמירה על זכויות לקוחות וחיזוק מעמדם של הלקוחות.

נושא זה הינו נושא מהותי הנמצא בליבת היחסים בין התאגידים הבנקאים לבין לקוחותיהם ומהווה בסיס למתן שירות הוגן ואיכותי ללקוחות. הפיקוח על הבנקים קבע לפיכך נושא זה כאחד מיעדיו והוא פועל מתוך תפיסה שתוביל ארגונית מתקדמת מהווה ערך בפני עצמו, שראוי לשמירה ולטיפול גם במנותק מניהול הסיכונים. זאת מתוך מוטיבציה פנימית ורצון להעמיד את הלקוחות בליבת העשייה ולא מתוך כפייה או מתוך חשש להתממשותם של סיכונים. תרבות זו צריכה להיות מוטמעת בכל רובדי הארגון, באופן שכל פרט בסגל משאבי האנוש יראה את עצמו מחויב לה ואף יחוש צורך להפנות אירועים חריגים לגורם זמין ובעל סמכות בעניין, על-מנת שאירועים אלה יטופלו ביסודיות ויבואו על תיקונם.

להלן תיאור הצעדים העיקריים שנקט הפיקוח על הבנקים במטרה להשיג יעד זה:

הוראות ניהול בנקאי תקין וחקיקה

- **"נהלים למתן הלוואות לדיור"** - בנק ישראל קידם שינוי מקיף בתחום המשכנתאות, שנועד לסייע ללווים בתהליך נטילת המשכנתא בשלושה היבטים משמעותיים: שקיפות ויכולת השוואה, פשטות ויכולת הבנה ויעילות בביצוע התהליך. השינוי, שצפוי להיכנס לתוקף בתאריך 31 באוגוסט 2022, מתמקד בביצוע שיפורים בשלוש נקודות זמן: בשלב הבירור אודות התנאים לקבלת הלוואות בתאגידים הבנקאים; בשלב קבלת האישור העקרוני לקבלת הלוואה; ולאורך תקופת ההלוואה, כחלק מבחינת הכדאיות למיחזור הלוואה. להרחבה ראו תיבה ג'-5 בסקירה (ז).
- **"ניהול אשראי צרכני"** - הפיקוח על הבנקים פרסם הוראה חדשה שמרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים ממערכת הבנקאות בתחום האשראי ללקוחות הצרכניים והיא משלימה הוראות והנחיות שנקבעו על-ידו בנושא זה בשנים האחרונות. ההוראה נכתבה על רקע החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים מייחס לפעילות הוגנת ושקופה של התאגידים הבנקאים מול לקוחותיהם והיא עוסקת בין היתר בנושאים הבאים: קיומה של תרבות ארגונית נאותה; מדיניות ותהליכים להבטחת תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים ובפרט תהליכים לשיווק יזום של אשראי; קיומם של תהליכי אישור אשראי שכוללים, בין היתר, את החובה להעמיד אשראי בהתאם ליכולתו הפיננסית של הלווה לפרוע את ההלוואה (וזאת לצד האחריות שיש ללווה עצמו בניהול פיננסי אחראי). ההוראה נכתבה בשיתוף עם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, מתוך מטרה ליצור עקרונות ואמות-מידה עקביות ואחידות של הוגנות בתחום האשראי הצרכני אל מול כל נותני האשראי.
- **"הצגת נתוני פעילות בפיקדון ניירות ערך"** - מידע בדבר פיקדון ניירות ערך הינו בעל ערך רב ללקוחות ועל-כן פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה חדשה, בשיתוף עם רשות ניירות ערך, לשיפור הגילוי ללקוחות במטרה לאפשר להם לקבל החלטה מושכלת באשר לאפיק ההשקעה

המיטבי עבורם, תוך בחינת חלופות השקעה אחרות. בהתאם להוראה חדשה שתיכנס לתוקף החל מתאריך 1 בינואר 2023, יהיו הבנקים מחויבים להציג ללקוחות מידע ונתונים אודות פיקדון ניירות הערך שלהם בבנק. להרחבה ראו תיבה ג'-5 בסקירה זו).

- **"משלוח הודעות בתקשורת" -** עדכון להוראה זו נערך בעקבות תיקון לחוק שיקים ללא כיסוי, אשר קבע חובת מתן הודעה ללקוחות, במקרה שבו הוצג שיק לפירעון ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון שמאפשרת את פירעונו. עדכון נוסף בהוראה זו נערך במטרה להתאים את ההוראה להתפתחויות הטכנולוגיות ולהביא לשיפור השירות ולהגברת היעילות והאפקטיביות במסירת הודעות ללקוחות של התאגידים הבנקאים. כחלק מההיערכות התאגידים הבנקאים ליישום העדכון השני של ההוראה, שלח הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאות מכתב בנושא "שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות", שבו הודגשה החשיבות שמייחס הפיקוח על הבנקים לאפקטיביות של הגילוי. להרחבה ראו תיבה ג'-5 בסקירה זו).

מכתבי הפיקוח

- **מתן שירות הולם ללקוחות -** הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות לכך שהתאגידים הבנקאים ינהלו את עסקיהם באופן תקין, ידאגו לענייני הלקוחות ויתנהלו באופן הוגן והוא רואה בנושא השירות האיכותי מרכיב מרכזי בהתנהלות הוגנת. לאור כך פנה הפיקוח על הבנקים אל התאגידים הבנקאים במכתב בנושא מתן שירות הולם ללקוחות. להרחבה ראו תיבה ג'-5 בסקירה זו).
- **התחזות לנותן שירותי תשלום - פרסום חוות דעת של משרד המשפטים בנושא -** בעקבות גל של הונאות מסוג "דיוג" ("פשינג"), שבמסגרתם מי שמבצע ההונאה התחזה בפני לקוחות לנותן שירותי התשלום שלהם וחילץ מהם עקב כך במרמה פרטים שנוגעים לאמצעי התשלום שלהם, התקבלו בפיקוח על הבנקים פניות בעניין. בעקבות זאת פנה בנק ישראל למשרד המשפטים בבקשה לקבלת את חוות דעתו בנושא. חוות דעת משרד המשפטים, שגובשה בשיתוף עם בנק ישראל ורשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, הבהירה כי ההגנות בחוק שירותי תשלום חלות על הלקוחות בנסיבות אלה והם זכאים לקבל את כספם חזרה מכוח הסדר האחריות אשר קבוע בחוק.
- **סיוע לנשים חסרות מעמד במסגרת אמנת זמינות פיננסית -** אמנת זמינות פיננסית הינה מתווה וולונטרי אליו נרתמו התאגידים הבנקאים וחברות כרטיסי האשראי בהובלת איגוד הבנקים ובליווי הפיקוח על הבנקים. מטרת האמנה היא להעניק ליווי פיננסי לנשים נפגעות אלימות ובכללן נשים חסרות מעמד. מכתב של הפיקוח שפורסם בנושא זה, מתייחס לסיוע בהליך לפתיחת חשבון לנשים אלה. ההתייחסות המיוחדת אליהן, נדרשת משום שהוראות האסדרה מחייבות הצגת מסמכי זיהוי מתאימים בעת פתיחת חשבון ואלה חסרים להן. הסעיף שנוגע לעניין באמנה זו קובע מנגנון מיוחד שמטרתו להקל על התנהלות המוסדות הפיננסיים על-ידי הסדרת מנגנון פנייה לפיקוח על הבנקים באופן שיאפשר מציאת פתרונות מתאימים עבור נשים אלה.
- **הגברת המודעות להטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות -** לאור החשיבות ביידוע לקוחות עם מוגבלות אודות ההנחות שלהן הם זכאים בעמלות הבנקאיות ומתוך מטרה לסייע ללקוחות אלה במיצוי זכויותיהם, פנה הפיקוח על הבנקים לתאגידים הבנקאים על מנת שיפעלו להביא

לידיעת לקוחות אלה את דבר ההטבה בעמלות שלהם זכאים. במקביל פנה הפיקוח אל המוסד לביטוח לאומי ואל משרד הביטחון בהצעה לבחון דרכים מתאימות שבהן ניתן ליידע לקוחות אלה אודות ההנחה בעמלות הבנקאיות וזאת מתוך תפיסה שיידוע הלקוח בסמוך לעיתוי שבו הוגדר כבעל מוגבלות יהיה אפקטיבי.

- **גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיור** - הפיקוח על הבנקים הבהיר לתאגידים הבנקאים במכתב את עמדתו שניתנה במסגרת תובענה ייצוגית, שלפיה יש לגבות עמלה תפעולית אחת בלבד בעת פירעון מוקדם של משכנתא, גם אם זו מורכבת ממספר מסלולים. לאור חשיבות הנושא וכדי לוודא כי כלל התאגידים הבנקאים פועלים מעתה והלאה בהתאם לעמדת הפיקוח, פורסמה עמדה זו במסגרת מכתב פיקוחי למערכת הבנקאות.
- **התאמת התעריפונים לטכנולוגיה המתפתחת** - הפיקוח על הבנקים פנה לתאגידים הבנקאים ולחברות כרטיסי האשראי בנושא תמחור השירותים הבנקאים, בהתחשב בהתפתחות הטכנולוגית של מערכת הבנקאות. במכתבו הפנה הפיקוח על הבנקים לעמדות שהוגשו מטעמו בתובענות ייצוגיות ביחס לעמלת "הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב לבקשת לקוח". לאור השפעות הרחב של עמדת הפיקוח על הבנקים בנושא, היא הובאה לידיעת כל התאגידים הבנקאים על-מנת שיבחנו את תמחור השירותים הנוהגים במוסדם בהתאם.

מתן מענה לבקשות מידע בנושאי בנקאות ובירור תלונות הציבור

בשנת 2021 התקבלו וטופלו ביחידה לפניית הציבור כ-10,200 בקשות מידע ותלונות מהציבור. המוקד הטלפוני של היחידה נתן בנוסף מענה ללמעלה מ-15,000 שיחות טלפון.

להלן נתונים אודות הבקשות למידע והתלונות:

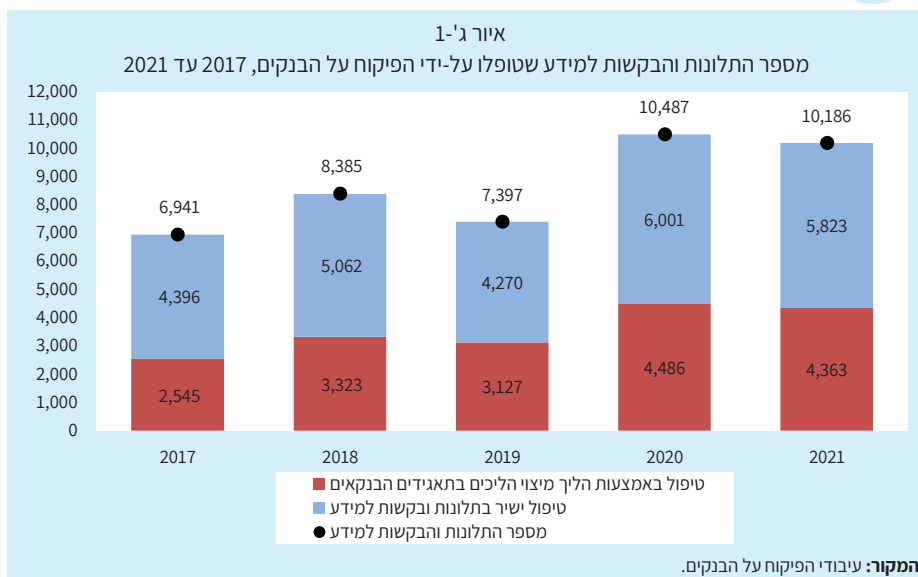
1. **טיפול ישיר** - היחידה טיפלה בכ-5,850 פניות בכתב - מהן כ-2,100 תלונות וכ-3,750 בקשות למידע.
2. **טיפול באמצעות הליך מיצוי הליכים** - כ-4,350 תלונות אשר התקבלו בפיקוח על הבנקים הועברו למענה ישירות על-ידי נציגי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאים ובחברות כרטיסי האשראי, בהתאם לעקרונות שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין A308 בנושא טיפול בתלונות הציבור.

יצוין כי גם בשנה זו המשיכה מגמת העלייה בפניות בשל משבר הקורונה והשלכותיו.

הטיפול בתלונות הציבור כולל בדיקת התלונות בהתאם לחקיקה הבנקאית והפיקוח על הבנקים קובע ללקוחות סעדים במקרים המתאימים. כ-1.85 מיליון ש' הושבו ללקוחות בשנת 2021 בעקבות תלונות פרטניות.

בנוסף, במקרים שבהם בירור תלונה פרטנית של לקוח העלה חשש לליקוי רוחבי בתאגיד הבנקאי, פעלה היחידה לבירור מעמיק בנושא ומתן הוראות לתיקון הליקוי. תיקון ליקויים רוחביים כולל הוראות לשינוי נהלים, להפקת לקחים ולדרישה להחזרים כספיים לקבוצות של לקוחות. סך של כ-12.5 מיליון ש' הושבו בשנת 2021 ועד לפרסומה של סקירה זו לכ-460,000 לקוחות במסגרת פעילות זו.

בשנת 2021 התקבלו וטופלו ביחידה לפניות הציבור כ-10,200 בקשות מידע ותלונות מהציבור



בקרה צרכנית

השנה האחרונה התאפיינה בהחמרת האכיפה הצרכנית, שבאה לידי ביטוי בהגברת הבקרה על התאגידים הבנקאים ושימוש בכלי אכיפה שונים, לרבות הטלת עיצומים כספיים בנושאים צרכניים. בנוסף, מעבר לאיתור ותיקון הליקויים שנערך באופן שוטף, נשלחו מכתבי דרישה לתיקון ליקויים בהתאם לסמכות המפקח בפקודת הבנקאות, שמאפשרת למפקח להטיל עיצומים על תאגיד בנקאי שלא פעל לתיקון הליקויים כנדרש.

הבקרה הצרכנית נעשית, בין היתר, באמצעות מדור בקרה צרכנית, שהוקם בשנת 2020 לחיזוק פעילות הפיקוח לאיתור ותיקון ליקויים צרכניים והגברת הציות להוראות הרגולציה. פעולות הבקרה נערכות במגוון רחב של דרכים וביניהן בדיקות אכיפה יזומות בנושאים צרכניים, שמבוצעות בכלל המערכת או בתאגידים ייחודיים, שיש חשש להתנהלות לא-תקינה בתחום מסוים. פעולות הבקרה הצרכנית התמקדו במהלך שנת 2021 בנושאים הבאים: גביית חובות; ביטול שעבודים; ועמלות.

להלן נתונים אודות העיצומים הכספיים הצרכניים שהוטלו:

בשנת 2021 הוטלו שלושה עיצומים כספיים בסך של כשני מיליון ש"ח בגין הפרות בעת סיום התקשרות וגביית עמלות בניגוד לצו הבנקאות. בנוסף נשלחו מכתבי דרישה לתיקון ליקויים במסגרת סמכות המפקח על-פי פקודת הבנקאות בנושאים צרכניים שונים. להרחבה בנושא ראו סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים לקידום תרבות ארגונית הוגנת במערכת הבנקאות בישראל לשנת 2020 ומבט על מחצית 2021, שמפורסמת בדף ייעודי באתר בנק ישראל.²

² <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/Pages/Financialsanction.aspx>

מדד הוגנות התרבות הארגונית

הפיקוח על הבנקים שוקד על הרחבת הכלים שעומדים לרשותו להערכת פעילות התאגידים הבנקאים בתחום ההוגנות. במטרה לאמוד ולהעריך את הוגנות התרבות הארגונית בתאגידים הבנקאים, החל הפיקוח על הבנקים בשנת 2021 בפיתוח מדד הוגנות מבוסס מתודולוגיית הערכה, לרבות ביצוע מדידה הלכה למעשה לתקופה האמורה. מדד זה מתבסס על תהליכי העבודה השוטפים של הפיקוח בנושאים צרכניים, ניתוח המידע שמתקבל מדיווחי מערכת הבנקאות בערוצים שונים וממצאים שעלו במסגרת בירור תלונות הציבור והבקורות הצרכניות שביצע הפיקוח.

מטרת ההערכה היא להביא לשיפור ההוגנות של התאגידים הבנקאים וזה מתוך נקודת מבט של הלקוחות. מהמידע שנאסף בפיקוח נבחנו ונבחרו מדדים כמותניים ואיכותניים לאמידת פעילות התאגידים הבנקאים בתחום הצרכני ומדדים נוספים לאמידת פעילות נציבות פניות הציבור בתאגידים הבנקאים ובחברות כרטיסי האשראי. שקלול מדדים אלה, בהתאם למתודולוגיה שגובשה, הוביל להערכה מסכמת של רמת ההוגנות ששוררת בתרבות הארגונית בתאגידים הבנקאים.

הפיקוח על הבנקים שם לעצמו כיעד לשכלל ולהרחיב את המתודולוגיה על-ידי הוספת משתנים ומדדים נוספים, בין היתר באמצעות שיח עם התאגידים הבנקאים.

אחריות לניהול מאגר נתוני לקוחות וחשבונות מוגבלים במדינת ישראל

הפיקוח על הבנקים ממונה על-פי חוק (שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981) על מאגר לקוחות וחשבונות מוגבלים במדינת ישראל. מינוי זה טומן בחובו בין היתר את התפקידים הבאים: קביעת סטטוס הלקוחות שממנו נגזרים העיצומים הקבועים בחוק; הפצת המידע לגופים שאמונים על הטלת העיצום (תאגידים בנקאים וגופי האכיפה והגבייה) ולבעלי עניין נוספים (מאגר נתוני אשראי, לציבור הרחב, אתר אישי ללקוחות מוגבלים, ועוד); בקרה ושמירה על אמינות המידע במאגר ותיקון ליקויים; מתן מענה לבירורים מצד בעלי העניין בגופים שמשתתפים בתהליך הטלת ההגבלות והטיפול בפניות מורכבות בנושא לקוחות וחשבונות מוגבלים; מענה מקצועי לסוגיות שקשורות באמינות שיקים בכלל ושיקים ללא כיסוי בפרט.

ניהול מאגר לקוחות וחשבונות מוגבלים במערכת הבנקאות - הפיקוח על הבנקים מנהל ומתפעל ברמה יומית בסיס נתונים, שנכון לסוף שנת 2021 כלל 266,176 לקוחות שעליהם הוטלה הגבלה, מתוכם 15,249 הגבלות "בנקאיות" (שנובעות ממשיכת שיקים ללא כיסוי (אכ"מ)) וכן – 250,927 לקוחות שהוטלה עליהם הגבלה "מיוחדת" (מטעם גופים חוץ-בנקאים שכוללים את הרשות לאכיפה ולגבייה, את כונס הנכסים הרשמי ואת מרכז הקנסות ואת בתי הדין הרבניים), שהביאו להגבלתם של 538,066 חשבונות בנק בתקופה זו.

- **התפלגות הפניות בנושא חשבונות מוגבלים** - הפיקוח על הבנקים טיפל בשנת 2021 במגוון פניות ובירורים מצד לקוחות שמעורבים בנושא חשבונות מוגבלים ובאי-כוחם, מתוכם 4,484 פניות בכתב, 4,461 פניות בטלפון, 34,921 ביקורים באזור האישי ללקוחות עם חשבונות מוגבלים ו- 12,957 בירורים באמצעות מענה טלפוני אוטומטי. הפיקוח שלח גם 138,986 מכתבים לעדכון סטטוס לקוחות ובעלי עניין בנושא חשבונות מוגבלים.

צעדים להגברת השקיפות

- **העלאת עמדות המוגשות בתובענות ייצוגיות לאתר בנק ישראל** - תובענות ייצוגיות מהוות כלי תכליתי ויעיל בהגנה על זכויותיהם של צרכנים בכלל וצרכנים פיננסיים בפרט. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה בכלי זה שעומד לרשות הלקוחות, להשגה של שיפור השירות במערכת הבנקאות ולתיקון ליקויים בה, לרבות באמצעות החזרים כספיים לקבוצות של לקוחות.
 - הפיקוח על הבנקים מגיש במסגרת מילוי תפקידיו חוות דעת מקצועיות בנושאים צרכניים עקרוניים, שמבהירים את עמדתו כרגולטור בפרשנות הדין והאסדרה הקיימים.
 - במטרה להגביר את השקיפות בנושא זה, הוקם באזור ייעודי באתר של בנק ישראל דף ייעודי שמרכז את העמדות שהוגשו לבקשת בתי המשפט במסגרת הליכים משפטיים בניהול תובענות ייצוגיות.
 - **פרסום צעדי אכיפה צרכנית באזור ייעודי באתר של בנק ישראל** - לשם הגברת השקיפות, מפורסמות באתר בנק ישראל בדף ייעודי כל ההחלטות ביחס לעיצומים כספיים שהוטלו על תאגידים בנקאים בנושאים צרכניים והחל משנת 2022 מפורסמות גם תוצאות הטיפול בתיקים רוחביים שבהם הייתה השבה כספית לקבוצת לקוחות.
 - **פרסום סקירות פניות הציבור וצעדים להגנת הלקוח הבנקאי** - הפיקוח על הבנקים מפרסם מדי שנה סקירה ייעודית נרחבת שכוללת את פעולותיה של היחידה לפניות הציבור בבדיקת התלונות וההכרעה בהן, תיאור דרכי פעולתה של היחידה, נתונים אודות הטיפול בתלונות, תיאור הטיפול בתלונות נבחרות וכן פעולותיה בתחום האכיפה ותיקון ליקויים רוחביים במערכת הבנקאות. הסקירה כוללת גם תמצית של צעדי אסדרה שנועדו להגן על הלקוחות הבנקאים. סקירות אלה מפורסמות באתר של בנק ישראל.
- להרחבה בנושא הפעולות להגברת השקיפות בפעילות הפיקוח על הבנקים, ראו תיבה ג'-2).

הפעולות המרכזיות לביסוס מערכת תחרותית

- **פרויקט "בנקאות פתוחה" (Open Banking API)** - הפיקוח על הבנקים המשיך להוביל ולקדם את הבנקאות הפתוחה בישראל, שהיא למעשה מתן גישה לצדדים שלישיים לחשבון הלקוח, בהסכמתו, לצורך קבלת מידע או לביצוע פעולות. חזון הפיקוח על הבנקים הוא הרחבת עולם הבנקאות הפתוחה, כך שכלל המערכת הפיננסית תחויב לתת גישה למידע (Open Finance). פעילות הבנקאות הפתוחה מהווה אבן דרך ראשונה ומרכזית לשינוי מוצרים ותהליכים בעולם הבנקאות והפיננסים, שבמרכזם נכס המידע שהינו בבעלות הלקוח ופועלים למנף אותו לטובת צרכי הלקוחות באמצעות הטכנולוגיה. מטרת הבנקאות הפתוחה היא חיזוק כוחו של הלקוח הבנקאי והגברת התחרות והחדשנות בשירותים הפיננסיים. חוק שירות מידע פיננסי פורסם בנובמבר 2021 ואשר ייכנס לתוקף ביוני 2022, ובו נקבע לוח הזמנים, כך שישולבו סלי מידע בבנקאות הפתוחה באופן מדורג עד לסוף שנת 2023. לאור פרסום החוק האמור, פעל הפיקוח לתיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 368 בנושא "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל", שפורסמה בגרסתה השלישית בחודש פברואר 2022. במקביל

נמשכת העבודה להגדרת הסטנדרט שכולל פתיחת מידע בסלי המידע: אשראי; פיקדונות; וניירות ערך, וליישומו בהתאם ללוח הזמנים שקבוע בחוק וכן לצורך ייזום תשלומים. בראיה צופה פני עתיד, צפויה הבנקאות הפתוחה (Open Banking) להתרחב ל-Open Finance, פעילות שתהיה בעלת השפעה רוחבית משמעותית ושתשפיע כמובן על פעילי השוק השונים.

- **פרויקט הקמת מערכת ערבוביות דיגיטליות** - פרויקט הקמת מערכת ערבוביות דיגיטליות נועד לאפשר ביצוע של כל תהליכי הנפקת והגשת הערבוביות לרשויות המדינה באופן דיגיטלי מלא. המטרה היא לייעל את תהליך ניהול הערבוביות והממשק בין מנפיקי הערבוביות לבין משרדי הממשלה ולבטל בכך את התהליך הידני על כל חסרונותיו, לחסוך זמן רב ולשפר את השירות לאזרחים ולעסקים.

פרויקט ערבוביות דיגיטליות מהווה מימוש של יעדי הפיקוח על הבנקים לעידוד התחרות בשוק הבנקאות, קידום חדשנות טכנולוגית והסרת חסמים רגולטוריים וכן לשיפור יעילות שוק ההון והמערכת הפיננסית. הפרויקט נמצא בהובלתו של החשכ"ל במשרד האוצר, כאשר הפיקוח על הבנקים נוטל חלק פעיל בניהול הפרויקט בפורומים השונים ובוועדות ההיגוי ומניע את מערכת הבנקאות לפרויקט, תוך תיאום וקידום שיתופי פעולה עם רשויות המדינה ועם רגולטורים פיננסיים נוספים וביצוע התאמות אסדרה שישרתו את התהליך הדיגיטלי.

משרדי הממשלה מקבלי הערבוביות שיתחילו לעבוד בשלב הראשון עם המערכת באמצעות מערכת מרכז"ה, הם רוב משרדי הממשלה תוך הצטרפותן המדורגת של מערכות ייעודיות ברשות האוכלוסין וההגירה, ברשות מקרקעי ישראל, במכס ובמשרת ישראל. מערכת הבנקאות בישראל מצטרפת אף היא לעבודה במערכת הערבוביות הדיגיטליות באופן מדורג על-פני השנים 2021 ו-2022. המעבר של משרדי הממשלה לקבלת ערבוביות דיגיטליות באופן בלבדי (למעט אישורים חריגים), צפוי להתקיים בסוף שנת 2022.

- **ליווי הקמתו של "וואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ"** - לאחר תקופת הקמה והיערכות שהחלה בתאריך 30 בדצמבר 2019 עם מתן רישיון, השלים הבנק את היערכותו ובתאריך 6 בינואר 2022 הוסרו המגבלות מרישיון הבנק. מאז המשיך הבנק המשיך בהשקעה מצומצמת והדרגתית של פעילותו, באופן שמאפשר את ניהול הסיכונים של הבנק ואת בחינת המערכות ויציבותן. הפיקוח על הבנקים ממשיך ללוות את הבנק בפעילותו ולנטר את התקדמותו ואת חשיפותיו לסיכונים השונים.

- **בחינת בקשות להקמת תאגידים בנקאים וסולקים חדשים** - הפיקוח על הבנקים בוחן בקשות נוספות להקמת תאגידים בנקאים וסולקים חדשים. הבדיקות מתמקדות ביושרתם האישית והעסקית של מבקשי היתר השליטה, בבדיקת חוסנם הפיננסי וביכולתם לתמוך בעלויות שדרושות להקמה ולתפעול של בנק או סולק החדש. הפיקוח בוחן גם את התכנית העסקית ואת הסיכוי להגשמתה לרבות בתרחישי קיצון (להרחבה ראו תיבה ב' 3-בסקירה זו).

- **פרויקט מעבר מבנק לבנק בקליק** - מערכת מעבר מבנק לבנק הושקה לציבור הרחב בספטמבר 2021. הפרויקט מאפשר ללקוחות לעבור מבנק לבנק בקלות וללא עלות, באופן פשוט, נוח, בצורה מקוונת ומאובטחת ובתוך שבעה (7) ימי עסקים. אפשרות זו צפויה לחזק את כוחם התחרותי של צרכני הבנקאות ולהעצים את רמת התחרות במערכת הבנקאות. הפרויקט הינו בעל רמת מורכבות תפעולית וטכנולוגית גבוהה ודרש על-כן מכל הבנקים תשומת לב

ניהולית רבה והשקעת משאבים רבים. לאור החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים מעניק להצלחת הפרויקט, המשיך הפיקוח לבצע ברבעון הראשון לאחר השקת המערכת מעקב הדוק אחר ביצוע המעברים בין הבנקים ובחינת התייצבותה של המערכת המקוונת.

- **אמצעי תשלום מתקדמים** - הפיקוח על הבנקים פועל רבות לקידום אמצעי התשלום המתקדמים בישראל. במסגרת זו ניתן למנות את המעקב אחר יישום הוראות הפיקוח לעניין מעבר של מנפיקים וסולקים לעבודה בתקן EMV (וההשלכה של הוראות אלה על בתי העסק), פעילות שנעשתה בשיתוף מחלקת מערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל; אגב ביסוס התשתית של ה-EMV בישראל, התאפשר לחברות בין-לאומיות להציע את שירותי ארנקי התשלום שלהם בישראל. כך לדוגמה, השיקה במהלך אפריל 2021 חברת אפל את שירות הארנק הדיגיטלי שלה בישראל ובנובמבר 2021 השיקה גם חברת גוגל את שירות הארנק הדיגיטלי שלה בארץ.
- **קידום אפליקציות תשלום** - במהלך 2021 פורסמה טיוטת הוראה לעניין המידע שעל בעל האפליקציה להעביר למנהל חשבון התשלום שבו ניתן זיכוי ללקוח בגין פעולה באפליקציה, ולמנפיק כרטיס החיוב, שבאמצעותו בוצע התשלום באפליקציה.
- **קידום ייזום התשלומים בישראל** - הפיקוח על הבנקים הוביל צוות בין משרדי להגדרת העקרונות הנדרשים בחקיקה לעניין שירותי ייזום תשלום, לרבות הגדרת השירות עצמו. בימים אלה פועל הצוות לגבש את החקיקה בנושא; הפיקוח על הבנקים בוחן כל העת עיסוקים נוספים המותרים לתאגידים בנקאים אגב הפעילות הבנקאית ובפרט אגב פעילות באפליקציות התשלום.

הפעולות המרכזיות להתאמת מודל הפעלת הפיקוח לסביבה המשתנה

- **בחינת מודל ההפעלה של הפיקוח** - לאור השינויים שחלו בשנים האחרונות בתחום הפיננסי (מקומיים וגלובליים), בסביבה המקרו-כלכלית, הסביבה החוקית והרגולטורית בתחום הטכנולוגי, היציבות, הצרכני והחברתי, עולה הצורך לבחון מחדש את דרכי הפעולה המקובלות של הפיקוח, תהליכי העבודה, יכולות הפיקוח, נאותות משאבי הפיקוח והתאמתם לסביבה המשתנה על היבטיה השונים, כאמור, תוך ראייה צופה פני עתיד ובמטרה להיות פיקוח מוביל, מקצועי, אפקטיבי וייזום. הגוף המייעץ לפיקוח על הבנקים בנושא זה הינה קרן המטבע הבין-לאומית, ה-IMF.
- **חיזוק הקשרים ושיתופי הפעולה הבין-לאומיים** - הפיקוח על הבנקים חבר בזירות הדיון ובהתכנסויות הבין-לאומיות המובילות לפיקוח ולאסדרה ומיישם אמות-מידה בין-לאומיות מתקדמות. בשנה החולפת ולאור משבר הקורונה חוזקו קשרי שיתוף הפעולה והשיתוף במידע בין הפיקוח על הבנקים ובין לבין גופי אסדרה רגולטורים מובילים בעולם. שיתופי פעולה אלה מסייעים לפיקוח על הבנקים לאמץ דרכי פעולה מיטביות לצורכי פיקוח ורגולציה בתחומים שונים: חיזוק החוסן התפעולי מערכת הבנקאות; פיקוח על חברות כרטיסי אשראי; קידום חדשנות פיננסית; הטמעת שקיפות בפעילות הפיקוח; ועוד.

- **פרויקט ה-SuperVision** - פרויקט אסטרטגי להתאמת תשתיות עבודת הפיקוח על הבנקים לצורך הערכת הסיכונים, בין היתר, באמצעות הנגשה ואחזור של מידע איכותי שעולה מתהליכי העבודה הרבים; הנגשת מידע כמותי-השוואתי בצורה חזותית ונוחה; אוטומציה של תהליך ה-SREP (ראו הרחבה בסעיף העוסק בביצוע הערכה לפרופיל הסיכון של הבנקים), שכולל שקלול של המדדים והערכות הסיכון לכדי ציון פרופיל הסיכון המלא. מדובר בפרויקט תלת-שנתי, אשר צפוי להסתיים בשנת 2022.
- **פרויקט שדרוג ומינוף המידע הפיקוחי** - פרויקט רב-שנתי אשר מטרתו להרחיב ולשפר את יכולות ההנגשה והתחקור של הנתונים אשר מנוהלים בפיקוח על הבנקים. פרויקט מאגר סדרות הפיקוח הוא נדבך חשוב בתוך פרויקט שדרוג ומינוף המידע הפיקוחי, בפרט לאור הצורך במידע אמין, מהיר ונגיש. בשנת 2021 בוצע חלקו הראשון של הפרויקט, אשר כלל בין היתר את בניית התשתיות, הגדרת עולמות התוכן הראשונים, הגדרת הסדרות המחושבות ותחילת מידול עולמות התוכן. הפיקוח מרחיב ומשפר במסגרת הפרויקט גם את יכולות ההנגשה והתחקור שלו ומקים לוחות מחוונים ועולמות תוכן לתחקור לנושאים שונים, ביניהם: עמלות; פניות הציבור; חשבונות מוגבלים; ונתוני הסניפים ומכשירי הבנק האוטומטים - ה-ATM. הפיקוח על הבנקים ימשיך בשנה הקרובה בהעשרת מאגר הסדרות מעולמות תוכן נוספים וממקורות שונים, יפתח לוחות מחוונים לנושאים השונים ויעשיר את סל הכלים של הפיקוח על הבנקים לנושאי תחקור והפקת תובנות מהמידע (להרחבה ראו תיבה ג'-4).

תיבה ג'-1: בנקאות משפיעה

- בעשורים האחרונים הולכת ומתרחבת תודעה הכורכת את העולם העסקי ואת העולם החברתי ביחד. האחריות החברתית מעודדת את הארגונים להשיא ערך לא רק לעצמם, אלא גם לסביבה, לחברה, למדינה ולעולם בכלל. מקור החיבור הוא ההבנה שרווחים המופקים תוך מתן ערך חברתי הינם בעלי ערך אסטרטגי גבוה יותר. התודעה העסקית-חברתית מעודדת ארגונים למפות אתגרים חברתיים בסביבתם ולטפל בהם, כך שיהפכו אתגר חברתי להזדמנות עסקית. הזדמנויות אלו ייצרו ערך משותף ויגדילו את התוצר לרווחת הציבור והמשק.
- הפיקוח על הבנקים נוקט במגוון צעדים להטמעת ערכי סביבה, חברה וממשל ESG¹ בקרב הגופים המפוקחים. מטרת פעילות הפיקוח בתחום ההשפעה החברתית (Social) היא לקדם חוסן חברתי כלכלי, לטובת הציבור הרחב, וזאת באמצעות מדד השוואתי בתחום "הבנקאות המשפיעה".

למערכת הפיננסית תפקיד משמעותי בפיתוח התא האישי, המשפחתי והעסקי, בכך שהיא מסייעת למצות את הפוטנציאל הכלכלי ויכולה להוות גשר לקידום הפריפריה, להכלה פיננסית ולקידום החוסן החברתי, על ידי חיזוק יכולות של הפרטים המרכיבים את החברה להתמודד עם משברים ומצבי קיצון, כדוגמת: משבר כלכלי, מגפה או מלחמה. בהעדרו, נפגע המרקם החברתי ומשפיע לרעה על מצב הכלכלה והמערכת הפיננסית.

ככל שגדל כוחה של המערכת, כך גוברת האחריות לקהילה ולסביבה. הבנקאות המשפיעה מכוונת לחיזוק תפקידה של מערכת הבנקאות במרקם הכלכלי-חברתי ולהשגת היעדים האמורים. ההכרה הבינלאומית בכוחם של מוסדות פיננסיים והשפעתם המכריעה על הקיימות החברתית והסביבתית שלנו, קיימת כבר מתחילת שנות ה-90. עם זאת, הבנקאות המשפיעה בתצורתה הנוכחית קיימת כ- 15 שנה ועלתה למרכז הבמה בעשור האחרון.

הבנקאות המשפיעה מאתגרת את הבנקאות המסורתית לשלב קריטריונים סביבתיים וחברתיים כיעד מרכזי, בפעילות השוטפת היומיומית תוך שימוש במודלים חדשניים להטמעה, הערכה ומדידה של ההשפעה ותוצאות הפעילות (outcomes). בנקאות משפיעה מקבלת ביטוי במוצרים, שירותים, תהליכים והון ומאופיינת בשני עוגנים מרכזיים המבדלים אותה מאחריות תאגידית:

- אסטרטגיה ארוכת טווח עם יעדים ברורים ומדידים שמתוכם צומחים המוצרים, השירותים, הכלים והתהליכים הנעשים במסגרת הארגון ומחוצה לו.
- סטנדרטיזציה ומדידה מתודולוגית של ההשפעה החיובית הנובעת כתוצאה מסך הפעולות שהארגון ביצע (outcome), חלף מדידת התפוקות (output).

בשני העוגנים קיימת התייחסות רחבה לנושא המדידה, ולא בכדי. ארגונים נזקקים לכלי מדידה ומודלים אשר יעריכו את השקעת המשאבים אל מול התוצאות המושגות. אולם מדידת "השפעה" היא אתגר מורכב בשל הקושי הקיים בהערכת ההשפעה על הסביבה, היעדר מידע זמין והעדר סטנדרטיזציה בתחום הגילוי.

מקבלי החלטות ברחבי העולם מגבשים ומקדמים יוזמות בתחום ה-ESG בכלל והבנקאות המשפיעה בפרט בין היתר, באמצעות אסדרה ופיקוח רגולטורי. לצד תהליכי האסדרה, הנמצאים בשלבים שונים של התפתחות ברחבי העולם, גובשו יוזמות ותקנים בינלאומיים המקדמים התנהלות אחראית של ארגון. יוזמות ותקנים אלו מדגישים תפיסה של דיווח ושקיפות מול מחזיקי עניין, יצירת השפעה חיובית תוך מזעור ההשפעות השליליות וקידום תרבות ארגונית ערכית ואיתת.

¹ Environmental, Social & Governance

להלן מספר יזמות וולונטריות ומנדטוריות בינלאומיות, בתחום ה-ESG, אשר כוללות התייחסות לנושאים חברתיים:

- שבעה עשר יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא - בשנת 2015 נקבעו על ידי האו"ם שבעה עשר יעדים גלובליים לפיתוח בר קיימא עד שנת 2030, UN SDG's². היעדים אומצו על ידי כל 193 החברות באו"ם. יוזמה זו נועדה לעודד מדינות המפותחות והמתפתחות לנקוט פעולות מעשיות בנושאים חברתיים, כלכליים וסביבתיים שונים הקשורים למים, אנרגיה, אקלים, אורבניזציה, מדע וטכנולוגיה, שותפויות, חינוך ועוד. שבעה עשר יעדי הפיתוח הם: מיגור העוני; אפס רעב/אי בטחון תזונתי; בריאות טובה ורווחה אנושית; חינוך איכותי; שוויון מגדרי; מים נקיים ותברואה; אנרגיה זמינה ונקייה; עבודה הוגנת וצמיחה כלכלית; יעד תעשייה, תשתיות וחדשנות; צמצום אי השוויון; ערים וקהילות מקיימות; צריכה וייצור אחראיים; יעד שינוי אקלים; שימור המשאבים הימים – חיים מתחת למים; חיים על פני האדמה; שלום, צדק וחוזק המוסדות; שותפות להשגת היעדים.
- קידום אסטרטגיה למערכת פיננסית מכילה (inclusive) ואוריינות פיננסית בבנק המרכזי בהולנד³ - הבנק המרכזי של הולנד פרסם אסטרטגיה לשנים 2019-2025 בנושא אחריות תאגידית חברתית לטובת מערכת פיננסית יציבה ותומכת בשגשוג בר-קיימא בהולנד. האסטרטגיה מתמקדת בשני תחומים: כלכלה צומחת ללא השפעה מזיקה על הסביבה, ומערכת פיננסית מכילה. האסטרטגיה מחולקת לשישה נושאים, שניים מהם בתחומים חברתיים: פיתוח מחקרים בתחום ההכלה והרווחה הפיננסית למשל בתחום החסכון ארוך הטווח, הדיור, הגיוון התעסוקתי והשירותים החברתיים. מסקנות המחקרים יהוו בסיס למדיניות הבנק המרכזי. הנושא השני ממוקד בגישה למערכות הפיננסיות והבטחת הכלתם של כל חלקי החברה במערכות אלו באמצעות חינוך פיננסי ואוריינות דיגיטלית.
- קידום קוד אתי וולונטרי להנהלת הבנקאות האוסטרלית⁴ - איגוד הבנקאות האוסטרלי גיבש קוד אתי וולונטרי, "קוד הנהלת הבנקאות האוסטרלי", שעליו בנקים חותמים באופן וולונטרי. בנקים החותמים על הקוד מצהירים שהם שואפים להיות כוללניים ונגישים לכל האנשים, בין אם מדובר במקומיים או זרים, ללא הבדל דת, מין, גיל, לאום או כל מאפיין אחר. עקרונות הקוד כוללים היבטים שונים ובהם: אמון וביטחון, יושרה (הוגנות ואחריות מול לקוחות), שירות (דאגה ששירותי הבנקאות יהיה נגישים, כוללים, ובאיכות גבוהה ועוד) ושקיפות ואחריות (התחייבות לתקשורת ברורה, שקופה ואחראית עם הלקוחות).
- דרישה לפרסום נתונים שונים בנושא פערי שכר מגדריים בבריטניה⁵ עבור חברות פרטיות וציבוריות המעסיקות מעל 250 עובדים.
- דרישה לפרסום פערי שכר מגדריים בישראל⁶ - באוגוסט 2020 התקבל בישראל תיקון לחוק "שכר שווה לעובדת ולעובד" ובו דרישה מכל מעסיק, המעסיק למעלה מ-518 עובדים, לפרסם דוח שנתי המפרט את פער השכר הממוצע בין גברים לנשים.

² United Nations Sustainable development goals <https://sdgs.un.org/goals>

³ (nl.dnb) 2019-2025 strategy CSR

⁴ <https://bankingcode.org.au/app/uploads/2020/06/Banking-Code-of-Practice-July-2020-with-COVID-19-Special-Note.pdf>

⁵ The Equality Act, 2010, Gender Pay Gap Information (Regulations) 2017 legislation.gov.uk

⁶ <https://main.knesset.gov.il/Activity/Legislation/Laws/Pages/LawBill.aspx?t=LawReshumot&lawitemid=2085992>

בשנים האחרונות קידם הפיקוח על הבנקים מגוון פעולות אסדרתיות ויוזמות בתחום ה-ESG והבנקאות המשפיעה, לרבות:

- הסדרת תחום גילוי האחריות התאגידית - בדצמבר 2021, פרסם הפיקוח על הבנקים תיקונים להוראת הדיווח לציבור בנושא גילוי היבטי סביבה חברה וממשל, שפורסמה באוקטובר 2011. בדיווח החדש נדרשים התאגידים הבנקאים לציין בדוח השנתי לציבור היבטי סביבה, חברה וממשל מהותיים המשתלבים ביעדים שלהם, ולציין תמצית מדדים עיקריים שנקבעו על ידי התאגיד הבנקאי לקידום נושאים אלה, וכן להרחיב את הגילוי לציבור אודות החשיפה שלהם לסיכונים סביבתיים, לרבות סיכונים אקלים. כחלק מתיקון זה, תדירות פרסום הדוח הפכה לשנתית חלף אחת לשנתיים. תיקונים אלו בוצעו במסגרת הצעדים אשר נוקט הפיקוח על הבנקים כדי לחזק את תרומת המערכת הבנקאית לסביבה ולחברה ובכך לחזק את קיימות (sustainability) מערכת הבנקאות והמשק לטווח ארוך.
- קידום שיוון מגדרי בהרכבי דירקטוריונים הבנקים - באפריל 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה בנושא הרכב הדירקטוריון, שמטרתה גיוון ההרכב המגדרי בדירקטוריוני התאגידים המפוקחים על מנת להבטיח ייצוג הולם לשני המינים בהתאם לשיעורם באוכלוסייה. תיקון ההוראה מאפשר לנשים ליטול חלק פעיל יותר בעיצוב אסטרטגיות המשלבות מגוון רחב יותר של דעות, תפיסות וערכים ולהשפיע במוקדי קבלת ההחלטות של התאגידים המפוקחים.
- אמנת זמינות פיננסית לטיפול באלומות כלכלית המופנית נגד נשים⁷ - אמנה וולונטרית, במסגרתה ניתן ליווי פיננסי ממוקד ומתן מענה לצרכיהן של נפגעות אלימות באמצעות מרכזי הטיפול באלומות במשפחה, מקלטים ודירות מעבר. המערכת הפיננסית פועלת לספק לנפגעות האלימות, ליווי והדרכה פיננסית במטרה ללוות את צעדיהן הראשונים לאחר שעולמן השתנה באופן דרמטי. כמו כן, האמנה כוללת צעדים נוספים שנועדו לסייע לנפגעות האלימות להתנתק מהחיים הקודמים ומהתלות הפיננסית בבן הזוג. אמנה זאת גובשה ומקודמת על ידי הפיקוח על הבנקים ואיגוד הבנקים, יחד עם משרד הרווחה והשירותים החברתיים, הבנקים, חברות כרטיסי האשראי, בנק הדואר, העמותות שמפעילות את המקלטים לנשים נפגעות אלימות וארגונים חברתיים שונים.
- אמנת אזרחים ותיקים - במטרה לסייע לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים בישראל עם האתגרים שנוצרו בקבלת השירותים הבנקאיים השונים ברקע מגפת הקורונה, גיבשו בדצמבר 2020, הפיקוח על הבנקים, המשרד לשיוון חברתי, איגוד הבנקים ומערכת הבנקאות אמנה וולונטרית להנגשת שירותי בנקאות לאזרח הוותיק. במסגרת האמנה הוסכם כי כל בנק יעמיד חלופות שונות להנגשה של השירותים הבנקאיים באמצעות סניף נייד, שיפור המענה הטלפוני הניתן לאזרחים הוותיקים, קדימות בשירות, חומרי הסברה אודות התנהלות דיגיטלית ועוד.

מדד הבנקאות המשפיעה:

מסקירת דרכי הפעילות המקובלות הנהוגות בעולם בתחום הבנקאות המשפיעה עולה, כי קיימים מגוון כלים ויוזמות למדידת תחומי ESG, אולם מרביתם אינם ממוקדים בהכרח בתחום הבנקאות ובתחום ההשפעה החברתית.

⁷ מאחר שרוב נפגעי האלימות המטופלים במרכזים הן נשים, האמנה נוסחה בלשון נקבה אולם היא מיועדת לנשים וגברים כאחד, ובמסגרתה מוענק סיוע לנפגעי אלימות בני שני המינים.

להלן מספר כלים ויוזמות:

- הנגשת ידע וכלי מדידה בנושא בנקאות ברת קיימא - אחד הגופים המובילים בעולם במידול תחום הבנקאות ברת קיימא הוא ה-UNEPFI⁸. הארגון הוקם בשנת 1992, ופועל בשיתוף פעולה עם כ-550 בנקים, מבטחים, משקיעים ומוסדות. במסגרת תפקידיו הוא בונה ומנגיש ידע וכלים ליישום ומדידה של בנקאות ברת קיימא.⁹
 - Equator Principles Association¹⁰ - מסגרת לניהול סיכונים, הערכה וניהול הסיכון הסביבתי והחברתי, הגלום בפרויקטים הממומנים על ידי בנקים ומוסדות פיננסיים אחרים. עקרונות אלו אומצו על ידי 118 מוסדות פיננסיים בינ"ל ב-37 מדינות. מטרת גיבוש העקרונות היא להוות תקן לרף מינימלי לבדיקת נאותות ומעקב אחר ביצוע הפרויקטים, ולקבלת החלטות בצורה שקולה ואחראית.
 - מדידת אימפקט - תקן ה-IIRIS¹¹, המפורסם על ידי ארגון ה-GIIN¹², ומהווה מסגרת למדידת ביצועי אימפקט באמצעות שפה אחידה.
 - תקן GRI¹³ ותקן SASB¹⁴ - שני תקני דיווח בעלי מתודולוגיה סדורה לגילוי בנושא אחריות תאגידית. מטרת ה-GRI לספק לארגונים הבוחרים לאמץ את התקן, סטנדרט דיווח אחיד וברור לטובת המשקיעים והציבור. תקן ה-SASB הינו יוזמה אמריקאית דומה אשר נוסדה עבור חברות נסחרות בבורסה בארה"ב.
- כאמור לעיל, בימים אלו שוקד הפיקוח על הבנקים על פיתוח מדד הבנקאות המשפיעה, במטרה ליצור ערך חברתי משמעותי בפעילות הגופים המפוקחים. תהליך גיבוש המדד כולל סקירת דרכי הפעילויות המובילות בעולם וכן מפגשי למידה מול גורמים שונים מהאקדמיה, הארגונים החברתיים, משרדי ממשלה וגורמים בינלאומיים במטרה להבין את השינוי הנדרש, ולדייק את בחירת הנושאים הצפויים לחולל שינוי ואת מדדי ההשפעה.

הנושאים אשר נמצאים במיקוד הפיקוח, במסגרת גיבוש המדד שיסייע לקדם השפעה חברתית, הינם:

- הנגשת שירותים לטובת אוכלוסיות מגוונות ולאנשים עם מוגבלות - מידת הנגישות והשימוש במלוא השירותים הבנקאיים אינו מתחלק באופן שווה בין כלל הפלחים באוכלוסייה. מטרת המיקוד היא לעודד את הגופים המפוקחים להעניק שירות שווה, נגיש וזמין לכלל האוכלוסייה בישראל לעידוד שיוון ולהגברת הצמיחה הכלכלית.
- מוביליות חברתית - המוביליות החברתית מוגדרת כתנועה על סולמות תחומי החיים החברתיים-כלכליים. מוביליות גבוהה מבטאת תזוזה רבה על הסולם הכלכלי-חברתי, ללא תלות במאפייני רקע כגון: מקום מגורים, מגדר, שיוך אתני ועוד. למערכת הבנקאית תפקיד משמעותי בפיתוח התא האישי, המשפחתי והעסקי, בכך שהיא מסייעת למצות את הפוטנציאל הכלכלי ויכולה להוות גשר לקידום הפריפריה החברתית. ביכולתם של הגופים המפוקחים לתמוך ולקדם מוביליות חברתית באמצעות העסקה, רכש, השקעות ותרומה וכן באמצעות שילוב היבטי מוביליות באמצעות המוצרים והשירותים הבנקאיים.

⁸ UN Environment program finance initiative

⁹ Initiative Finance – Environment Nations United – Banking Responsible for Principles (org.unepfi)

¹⁰ Association Principles Equator - Page Home (com.principles-equator)

¹¹ <https://iris.thegiin.org/>

¹² Global Impact Investing Network

¹³ Global Reporting Initiative, תקן שנוצר על ידי UN GRI, ארגון בינלאומי הפועל כזרוע ביצועית של סוכנות הסביבה של האו"ם ומקדם הנחיות לדיווח בתחום האחריות התאגידית.

¹⁴ ארגון גלובלי ללא כוונת רווח אשר נוסד בשנת 2011 כדי לייצר שפת דיווח אחידה בנושאי קיימות.

- גיוון, הכללה ושוויון הזדמנויות - גיוון תעסוקתי פירושו מתן הזדמנות שווה בתעסוקה, וקידומן של קבוצות המתאפיינות בין היתר בקושי להשתלב, או בעלות מיעוט השפעה, כוח וקשרים ונמצאות בתת ייצוג במקומות התעסוקה לאורך זמן. גיוון תעסוקתי מייצר מגוון מחשבתי המביא בטווח הארוך ליכולת גבוהה יותר לפתרון בעיות ולפתיחות מחשבתית. סיכוייהם של ארגונים להגיע לתוצאות כלכליות טובות יותר גדלים ככל שכח העבודה בארגון מגוון יותר.¹⁵
 - ניהול בנקאות משפיעה בדירקטוריון ובהנהלה - מעורבות הדירקטוריון וההנהלה הכרחית להטמעה ויישום מוצלח של עקרונות הבנקאות המשפיעה. המעורבות כוללת קביעת אסטרטגיית ההשפעה של הארגון, המדיניות, כלי המדידה והפיקוח.
 - דיאלוג עם הקהילה/מחזיקי העניין - תהליך המקדם מנגנונים מוסדרים להקשבה הדדית, יצירת שיח וניצול האינטרס המשותף למציאת פתרונות והתמודדות מיטבית עם אתגרים חברתיים משותפים. תהליך הדיאלוג דורש אבחון וזיהוי מקיף של קבוצות מחזיקי העניין, הבנת הצרכים והציפיות וכן גיבוש מנגנוני טיפול ומענה לסוגיות העולות בתהליך הדיאלוג. יצירת דיאלוג אחראי, כן ובעל משמעות תקדם אמון בין הלקוחות ובין הגופים המפוקחים.
 - תרומה לקהילה ומעורבות חברתית - מעבר לערך הישיר הנובע מפעילות הגופים המפוקחים ישנה חשיבות בפיתוח ערך מוסף משמעותי תוך קידום ערכים חברתיים וסביבתיים שיקדמו חוסן חברתי. קיימת חשיבות למדידת אפקטיביות ההשקעה החברתית במונחים של תפוקות ותוצאות חלף מדידת תשומות בלבד. גיבוש יעדים ומדדים מכווני תוצאה יסיעו להשגת ההשפעה הנדרשת.
- במהלך שנת 2022 יפעל הפיקוח להשלמת גיבוש המדד וטיובו במטרה להניע שינוי בגופים המפוקחים.

¹⁵ Hunt V, Layton D, Prince C. (2015) why diversity matters. McKinsey & Company

תיבה ג'-2: השקיפות בפעילותו של הפיקוח על הבנקים

- הפיקוח על הבנקים רואה ערך רב בהטמעה של שיטות עבודה מיטביות בתחום השקיפות בעבודתו ובשיפור הקשר עם בעלי העניין, לרבות: הציבור ונבחרי, הארגונים החברתיים וגופי התקשורת. הגברת השקיפות מחזקת את אמון הציבור ומאפשרת היכרות מעמיקה עם עבודת הפיקוח ועם האתגרים והסוגיות שעומדות לפתחו.
- השקיפות בפעילותם של גופים ציבוריים מהווה נדבך חשוב בפעילותם, בהגברת אחריותם לתחומים שבסמכותם ובהגברת אמון הציבור בהם. הפיקוח על הבנקים ביצע בשנת 2021 בחינה עצמית מקיפה, כדי להעריך את מידת עמידתו בעקרונות של קוד השקיפות הוולונטרי של קרן המטבע הבין-לאומית לבנקים מרכזיים.
- הפיקוח על הבנקים עומד באופן מלא בדרישות השקיפות של "עקרונות הליבה של באזל לפיקוח אפקטיבי" – סטנדרט בין-לאומי מחייב לעבודת הפיקוח על הבנקים. באשר להמלצות קוד השקיפות, המבוססות על שיטות העבודה המיטביות הקיימות במדינות אחרות והמוסיפות על דרישות של עקרונות הליבה, העלתה הבדיקה כי הפיקוח על הבנקים מתנהל ברוב התחומים בהתאם להמלצות, ובתחומים מסוימים נדרש שיפור, לרוב באופן בו מוגש המידע.
- לצורך הרחבת השקיפות בהתאם להמלצות הקוד, נקבעה תכנית עבודה להשלמת הפערים, להרחבה של היקף המידע וטיוב של אופן הנגשתו לציבור.
- שקיפות של רשויות פיקוח אינה מוחלטת. חובת סודיות של מידע פרטני אודות גופים מפקחים מאפיינת את עבודתם של רשויות פיקוח פיננסיות בעולם ובישראל, ומהווה תנאי הכרחי ותשתית בסיסית לאפקטיביות בעבודתם. זאת בנוסף לסייגים נוספים למסירת מידע החלים על כלל הגופים הציבוריים.

הפיקוח על הבנקים בישראל החל בשנים האחרונות להרחיב את ההיקף ואת איכות הגילוי לציבור, כדי לעמוד באמות מידה בין-לאומיות מתקדמות ולחזק את אמון הציבור במערכת הבנקאות ובפיקוח הבנקאי. הגברת השקיפות נעשית גם על ידי שיפור התקשורת עם הציבור, עם נבחרי ועם בעלי עניין אחרים, כדי להעמיק את היכרותם עם עבודת הפיקוח על הבנקים וכדי להעמיק את היכרותו של הפיקוח על הבנקים עם צרכיו של הציבור.

הגברת השקיפות של רשויות הפיקוח הפיננסיות היא מגמה עולמית והיא נעשית תמיד תוך שמירה על עצמאותן של רשויות הפיקוח ושל הבנקים המרכזיים ותוך שמירה על האיזון הדרוש בין השאיפה לשקיפות לבין שמירה על סודיות המידע על פי החוק.

רשויות פיקוח על בנקים פועלות על פי "עקרונות ליבה לפיקוח אפקטיבי על בנקים" (The Basel Committee, Core Principles on Effective Banking Supervision) שפרסמה ועדת באזל¹ (להלן – עקרונות הליבה). על פי עקרונות הליבה, נדרש הפיקוח על הבנקים להיות עצמאי בפעילותו ומוגן מפני התערבות ממשלתית או התערבות מצד הגופים המפוקחים, ולפעול אך ורק על פי השיקולים המקצועיים, וזאת כדי לשמור על האינטרס הציבורי שעליו הוא מופקד.² גופים

¹ BCP – Core Principles for Effective Banking Supervision (2019)

https://www.bis.org/basel_framework/chapter/BCP.01/htm?inforce&20191215=published20191215

² "The operational independence, accountability, and governance of the supervisor are prescribed in legislation and publicly disclosed. There is no government or industry interference that compromises the operational independence of the supervisor. The supervisor has full discretion to take any supervisory actions or decisions on banks and banking groups under its supervision." (BCP (1) 01/67-01.66)

פיננסיים בין-לאומיים, שקובעים אמות מידה לפיקוח על הבנקים בעולם, רואים בדיווחיות ובשקיפות של רשויות הפיקוח אמצעי חשוב להגברת העצמאות ולמניעת השפעה לא נאותה.³ עקרונות הליבה מפרטים את הממדים העיקריים שבהם נדרשת שקיפות^{4,5} – אלה כוללים תיאור של מטרות הפיקוח ושל אחריותו; תהליכים פיקוחיים (Transparent Processes),⁶ לרבות תהליכים שמבטיחים את עצמאות פעילותו של הפיקוח; תהליכי המינוי של המפקח על הבנקים ושל חברי הגופים המייצגים; גילוי של היעדים הפיקוחיים ושל הדרך להשגתם ופרסום מידע מצרפי אודות מערכת הבנקאות.

קרן המטבע הבין-לאומית פרסמה ביולי 2020 קוד שקיפות חדש ומעודכן עבור בנקים מרכזיים (IMF – The Central Bank Transparency Code)⁷ (להלן – קוד השקיפות). קוד השקיפות הוא וולונטרי והוא מתאר את שיטות העבודה המיטביות בהן נוקטים בנקים מרכזיים במדינות שונות בתחום השקיפות. תהליך עדכון הקוד היה ממושך, וגם בנק ישראל והפיקוח על הבנקים נטלו בו חלק. לעקרונות השקיפות שבקוד אין תוקף מחייב והם לא נועדו להחליף את עקרונות השקיפות הקיימים שקבעה ועדת באזל עבור רשויות הפיקוח על הבנקים. כמו כן לא נועדו העקרונות לבחון את מידת הציות של בנקים מרכזיים בתחום, אלא לשמש כלי שבאמצעותו יוכלו להעריך את מידת השקיפות שלהם בהשוואה לבנקים מרכזיים אחרים בעולם (Self-Assessment), ולזהות פערים שהם ירצו להשלים. מטרתו העיקרית של הקוד היא הכרות עם דרכי הפעילות המיטביות בעולם והגברת השקיפות והדיווחיות (accountability) של הבנק המרכזי, באופן שיתרום לאפקטיביות של מדיניותו, בהינתן המאפיינים והסביבה החוקית שקיימים בכל מדינה. עקרונות קוד השקיפות עולים בקנה אחד עם עקרונות הליבה של באזל, ומוסיפים עליהם.

הפיקוח על הבנקים בישראל בוחן את עצמו באופן שוטף בהשוואה לדרכי הפעילות המקובלות שנהוגות בעולם בתחומים שונים. כך הדבר גם בתחום השקיפות. מתוך רצון להיות קשוב לביקורת ציבורית ובידיעה שהשיפור בדרכי הפעילות המקובלות לגבי השקיפות יתרמו לעבודת הפיקוח ויגבירו את אמון הציבור בו, ביצע הפיקוח על הבנקים בשנת 2021 בחינה עצמית מקיפה כדי להעריך את מידת עמידתו בהמלצות של קוד השקיפות של קרן המטבע הבין-לאומית. הבחינה להערכת העמידה בעקרונות של קוד השקיפות בוצעה בהתאם לחמשת הנדבכים בקוד השקיפות: **(1) שקיפות בממשל תאגידי** – חזון וערכים של רשות הפיקוח; מטרות ותפקידים על פי החוק; פירוט סמכויות, מבנה ארגוני; תיאור ההסדרים החוקיים שמבטיחים עצמאות תפעולית ומקצועית; אסטרטגיה פיקוחית; וכן הסדרי דיווח לכנסת ולציבור; **(2) שקיפות במדיניות** – גילוי של תהליכי מדיניות בתחום האסדרה – פרסום הוראות ומסמכי אסדרה שונים; גילוי של מדיניות הפיקוח השוטף בתחומי יציבות; ציות והגנה על צרכנים; גילוי של צעדי פיקוח; מדיניות בתחום התיקון והאכיפה; וכן מדיניות בתחום של רישוי ומתן היתרים; **(3) שקיפות בפעולות** שננקטו על ידי הפיקוח על הבנקים במסגרת יישום המדיניות הפיקוחית בתחומים פיקוחיים שונים – שיקוף לציבור של צעדים יציבותיים ברמת כלל מערכת הבנקאות; פרסום מידע כללי ומצרפי על פעילות שוטפת של הפיקוח על הבנקים במסגרת הערכה וביקורת (Evaluation and Examination) ובמסגרת הטיפול בתלונות הציבור והגנה על לקוחות הבנקים; **(4) שקיפות בתוצאות** המדיניות והפעולות שיבטאו גילוי בדיעבד באשר להערכת מידת האפקטיביות של צעדי המדיניות שננקטו; **(5) שקיפות ביחסים רשמיים** עם בעלי עניין, דוגמת הרשות המחוקקת, הממשלה וגופים ציבוריים אחרים. בחלק זה כלולים דיווחי הפיקוח לוועדות הכנסת בתחומים שונים (ראו להלן) ופרסום של מזכרי הבנות עם גופים חיצוניים.

³ IMF Working Paper WP/07/25, M. Quintyn, S. Ramirez, M.W. Taylor, The Fear of Freedom: Politicians and the Independence and Accountability of Financial Sector Supervisors (2007), p.6

⁴ BCP – Core Principles for Effective Banking Supervision (2019).

⁵ Principle 2: Independence, accountability, resourcing and legal protection for supervisors

Principle 28: Disclosure and transparency, Essential Criteria No 5

⁶ BCP, שם, סעיף 01.66.

⁷ <https://www.imf.org/external/datamapper/CBT/>

הבחינה העצמית הראתה כי הפיקוח על הבנקים מתנהל ברוב הנדבכים של הקוד בהתאם להמלצות, ובחלקים מסוימים נדרש שיפור. כך למשל, בהיבטים הנוגעים לסמכויות, תפקידים ויעדים, וביחסים עם רשויות אחרות, נמצא כי הפיקוח פועל בשקיפות מלאה, אך התכנים אינם מוגשים בהכרח באופן עקבי, בהיר ומסודר. בהיבטים הנוגעים לשקיפות בפעילות, במדיניות ותהליכים ולשקיפות בתוצאות, נמצא כי יש מקום להרחיב את גילוי המידע המפורסם במסגרת מסמכי המדיניות,⁸ וכן ליצור פורמט דיווח אחיד ועקבי. הפלטפורמה הבסיסית להנגשת המידע בקרב רשויות הפיקוח הפיננסיות ובנקים מרכזיים בעולם היא אתרי המרשתת (האינטרנט) שלהם. בנק ישראל פועל בימים אלה לשדרוג אתר הבנק, בין השאר לטובת הקלה בהתמצאות ולטובת שיפור האופן בו מוגש המידע.

באשר ל"עקרונות הליבה של באזל לפיקוח אפקטיבי", שמחייבים, כאמור, גילוי לציבור של מטרות הפיקוח ושל אחריותו, גילוי של תהליכים פיקוחיים, תהליכי המינוי של המפקח, היעדים הפיקוחיים והדרך להשגתם ופרסום מידע מצרפי אודות מערכת הבנקאות, הבחינה העצמית העלתה כי עבודת הפיקוח על הבנקים תואמת את הדרישות של ועדת באזל בתחום. ממצא זה עולה בקנה עם הקביעה של קרן המטבע הבינלאומית שהפיקוח על הבנקים פועל על פי סטנדרטים בינלאומיים.⁹ לצורך הגברת השקיפות בהתאם להמלצות הקוד נקבעה תכנית פיקוחית ביצועית, ובכלל זה שיפור הגילוי בתחום מדיניות הפיקוח, פעילות הפיקוח ותוצרי עבודתו, וכן פרסום סדרות עקביות של פרסומים, דוגמת סקירות תקופתיות, ופרסום טיוטות להערות הציבור.

עוד בטרם פורסם קוד השקיפות, נקט הפיקוח על הבנקים במהלך השנים בשורה של צעדים לשיפור השקיפות. באתר בנק ישראל רוכזו דיווחי הפיקוח על הבנקים לכנסת שנדרשים על פי חוק (בחלוקה לפי ועדות הכנסת השונות):¹⁰ מסמכי הדיווח השנתיים כוללים דיווח לוועדת הכספים בנושא מעילות במערכת הבנקאות,¹¹ דיווח שנתי לוועדת חוקה, חוק ומשפט בנושא החזרות שיקים בגלל סיבות הקבועות בחוק לצמצום השימוש במזומן;¹² מסמכי הדיווח החצי שנתיים כוללים דיווח חצי שנתי לוועדת הכלכלה אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי בית ופעולות שננקטו על ידי הפיקוח על הבנקים בתחום זה; דיווח חצי שנתי לוועדת הכלכלה אודות מענה אנושי מקצועי במוקדי שירות טלפונים של בנקים ושל חברות כרטיסי אשראי.¹³ המפקח על הבנקים יגיש החל משנת 2022 לוועדת הכלכלה של הכנסת את סקירתו השנתית וידווח לה על פעילותו בשנה החולפת ועל מצבה של מערכת הבנקאות.

במקביל, מפרסם הפיקוח על הבנקים מידע נוסף ומגוון באתר של בנק ישראל שמיועד לציבור הרחב. מידע זה כולל את הסקירות התקופתיות (שנתית וחצי שנתית) אודות מערכת הבנקאות; סקירה של פעילות הפיקוח על הבנקים בתחום הטיפול בפניות ותלונות הציבור; סקירות של מידע מצרפי מתהליכי ביקורת שנערכו במערכת הבנקאות בשורה רחבה של תחומים;¹⁴ כלל הוראות האסדרה, לרבות מכתבים וחוזרים למערכת הבנקאות וטיוטות להערות הציבור; מדיניות ומתודולוגיה פיקוחית; עיצומים כספיים שהטיל הפיקוח על תאגידים מפוקחים (המידע מרוכז בעמוד ייחודי באתר);¹⁵ וכן מידע על תובענות ייצוגיות (להרחבה ראו פרק ג' בסקירה זו).

⁸ ב-11.1.2022 פורסם מסמך מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה באתר הבנק.

⁹ Israel: Financial System Stability Assessment\ IMF, 2012

¹⁰ [xpsa.hauviDtesenK/segaP/noisivrepuSgniknaB/eh/li.gro.iob.www//sptth](https://www.xpsa.hauviDtesenK/segaP/noisivrepuSgniknaB/eh/li.gro.iob.www//sptth)

¹¹ בהתאם לסעיף 2ד8 לפקודת הבנקאות.

¹² בהתאם לסעיף 44(ב) לחוק זה בתוקף עד 2023.

¹³ מכוח סעיף 3א5(ד)(2) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

¹⁴ <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/Survey/Pages/reviewa.aspx>

¹⁵ <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/Pages/Financialsanction.aspx>

שקיפותו של הפיקוח על הבנקים אינה מוחלטת – סעיף 15א לפקודת הבנקאות מעגן את חובת הסודיות החלה על התקשורת ועל חילופי המסמכים שבין הגוף המפקח לבין הפיקוח על הבנקים.¹⁶ הפיקוח על הבנקים נחשף לצורך מילוי תפקידו למידע רגיש וסודי אודות הגופים המפוקחים. חובת הסודיות חלה על מידע פרטני על גופים מפוקחים, כגון ידיעות ומסמכים שהתקבלו מהם בתהליך הפיקוחי וצעדי פיקוח שונים שננקטו כלפי גוף מפוקח מסוים.¹⁷ חשוב לשים לב שחובת הסודיות חלה לא רק על הפיקוח, כי אם גם על הגופים המפוקחים. כך למשל, נאסר על הגוף המפוקח לחשוף דוח ביקורת של הפיקוח על הבנקים. עקרון הסודיות עולה בקנה אחד עם עקרונות הליבה לפיקוח אפקטיבי של ועדת באזל, שמכירים בצורך על שמירת הסודיות של המידע הפיקוחי (the need to protect confidential information).^{18,19}

עקרון הסודיות זכה בישראל לתיקוף מצד בית המשפט העליון, שהכיר בתחולה רחבה של חובת הסודיות ובחשיבותה לאפקטיביות הפיקוחית.²⁰

"אכן, הליך הפיקוח והביקורת אינו וולונטרי, אך מטבע הדברים איכותו ויעילותו מושפעת ממידת הפתיחות, השקיפות והנכונות לשתף פעולה מצד הבנקים המפוקחים. חשש לחשיפת המידע המוחלף בין הפיקוח על הבנקים לבין הבנקים, עלול להקשות, להאריך ולסרבול משמעותית את הליך הביקורת. הסודיות שהטיל המחוקק באה לעודד אפוא שקיפות ופתיחות ביחסים בין הגורם המפקח לגורם המפוקח, ולא שקיפות כלפי כולי עלמא... הסיכון הוא אפוא, כי חשיפת דוחות הביקורת לא רק שתביא לסרבול הליך הביקורת והפיקוח ולפתיחת התדיינויות רבות, אלא גם שתביא לשחיקה במידת שיתוף הפעולה שבין הבנקים לבין הגוף המפקח, וכפי שאמר זאת חברי השופט עמית בהזדמנות אחרת: "רבות נאמר ונכתב על עקרון השקיפות וכבר שנינו ולמדנו את דבריו האלמותיים של השופט ברנדייס כי "אור השמש הוא המחטא הטוב ביותר". אך כפי שעם השנים נמצא כי גם חשיפת יתר לאור השמש עלולה להזיק, אף עקרון השקיפות אינו מוחלט והוא נסוג לעיתים מפני אינטרסים אחרים."

על אף האמור, נקבעו חריגים לחובת הסודיות – אלה כוללים פרסום החלטות על הטלת עיצומים כספיים; העברת מידע לצרכי חקירה פלילית;²¹ שיתוף במידע עם גופי אסדרה מקומיים;²² שיתוף פעולה בין-לאומי עם גופי אסדרה במסגרת פיקוח חוצה גבולות.²³

הפיקוח על הבנקים רואה ערך רב בהטמעת השקיפות בעבודתו ובשיפור הקשר עם הציבור ועם נבחריו, לרבות: עמותות וארגונים חברתיים, גופי תקשורת ונציגי מגזרים שונים. הגברת השקיפות מסייעת לחיזוק אמון הציבור ולהיכרות מעמיקה יותר עם עבודת הפיקוח ועם הסוגיות העומדות לפתחו. שיפור התקשורת עם בעלי העניין מסייע לאמוד מקרוב את צרכי הציבור ואת אתגריהם בתחום השירותים הבנקאים, תורם לייצוגם כראוי במפת שיקולי הפיקוח, מאפשר לפיקוח לבחון חלופות לאסדרה המוצעת, להעריך בצורה מדויקת יותר את השפעותיה הישירות והעקיפות, להתאים את מועד יישומה ולעמוד בדרישות ה-RIA (Regulatory Impact assessment); להרחבה ראו תיבה ג'–3 בנושא).

¹⁶ זאת בנוסף לסייגים על חובת מסירת מידע, החלים על כלל הגופים הציבוריים.

¹⁷ למעט פרסומים בדבר הטלת עיצומים.

¹⁸ הדבר מודגש גם בעיקרון 3 – Cooperation and Collaboration.

¹⁹ BIS, Report on the Impact and Accountability of Banking Supervision (2015).

²⁰ כבוד השופט יצחק עמית בע"מ 5089/16 התנועה למען איכות השלטון בישראל נ' בנק ישראל (2018).

²¹ נגיד בנק ישראל רשאי להורות על העברת המידע הסודי לפרקליטות המדינה, תוך הענקת סיוע מקצועי לחוקרים ולפרקליטים ושיתוף פעולה מלא עמם.

²² המפקח על הבנקים רשאי לגלות ידיעה או מסמך סודיים לעובד/ת של בנק ישראל, לוועדה ליציבות פיננסית, לרשות ניירות ערך ולרשות פיקוח על שוק ההון, בתנאי שהמסמך דרוש למי שמקבל אותו לצורך מילוי תפקידו, בכפיפות להתחייבות מלאה לשמירת סודיות מלאה.

²³ המפקח על הבנקים רשאי לגלות ידיעה שבידיו לרשות פיקוח בחו"ל שמפקחת על שלוחת חו"ל של בנק ישראלי או על בנק שפתח שלוחה בישראל ובלבד שהדבר דרוש לאותה רשות פיקוח לצורך מילוי תפקידה בפיקוח יציבותי בכפיפות להתחייבות לשמירה על סודיות מלאה.

תיבה ג'-3: אסדרה חכמה

- שיפורים באיכות האסדרה מקודמים בשנים האחרונות במדינות רבות באמצעות קשת רחבה של כלי מדיניות, שהמובהק שבהם הוא "הערכת השפעות אסדרה" (Regulatory Impact Assessment – RIA). זהו כלי שמתווה מתודולוגיה סדורה לתהליך קבלת החלטה על אימוץ של אסדרה.
- הצעת חוק בנוגע לטיוב האסדרה והפחתת הנטל שלה בישראל באמצעות שימוש בכלי מדיניות שונים, שהמרכזי שבהם הוא החובה לבצע "הערכת השפעות אסדרה" (RIA), אושרה במסגרת חוק ההסדרים לשנת 2021.
- במסגרת החוק נדרשים המאסדרים לבצע בעת קביעת אסדרה הליכים מוסדרים, ביניהם עריכת דוחות הערכת השפעת אסדרה (RIA); הגברת השקיפות בנוגע לאסדרה באמצעות, בין היתר, פרסום תכנית עבודה שנתית; וכן בחינה תקופתית של אסדרה חדשה.
- תהליך ה-RIA שמיועד למאסדרים שהם תאגידים ציבוריים ובהם הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, כולל פרסום דוח הערכת השפעות האסדרה (RIA), הרחבת השקיפות בנוגע להליך קביעת האסדרה, הקמת מנגנון (פנימי) לבקרה על הערכת השפעות האסדרה, פרסום תכנית אסדרה שנתית ובחינה תקופתית של אסדרה.
- במקביל פועל הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות להגברת השקיפות בפעולותיו ובמדיניותו ובוחן באופן שוטף את ההתפתחויות הבין-לאומיות בנושא השקיפות.

רקע – מה זה ROB/RIA, מה נעשה בעולם, היסטוריה בישראל

בשנים האחרונות מקודמת במדינות רבות קשת רחבה של כלי מדיניות שמיועדים לשפר את איכות האסדרה. כלי המדיניות המובהק ביותר הוא הערכת השפעות אסדרה (Regulatory Impact Assessment – RIA). זהו כלי שמתווה מתודולוגיה סדורה לביצוע של תהליך קבלת החלטה על אימוץ של כלל אסדרה, שמורכב מהבנה מעמיקה ואפיון מדויק של הבעיה שמצדיקה התערבות, בחינת חלופות להתערבות והערכת עלות מול תועלת בכלים כלכליים. צעד נוסף לשיפור הליכי האסדרה הוא הקמה ומיסוד של גוף מרכזי המפקח על האסדרה הממשלתית (Regulatory Oversight Body – ROB), שהרכבו, סמכויותיו ומיקומו נקבעים בהתאם למאפייניה של כל מדינה.

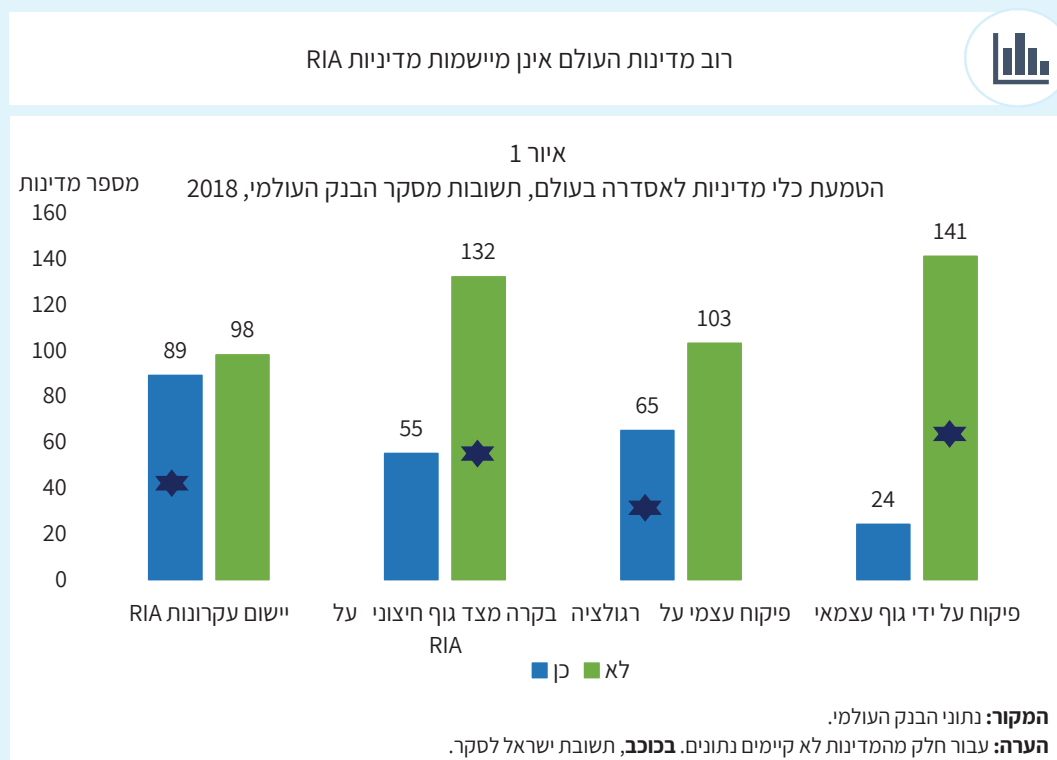
מסקר של הבנק העולמי משנת 2018¹ עולה כי רוב מדינות העולם אינן מיישמות מדיניות RIA (איור 1). ישראל נחשבת כמדינה שמיישמת RIA, שכן אימוץ הרפורמה הוגדר כתנאי להצטרפות מדינת ישראל לארגון ה-OECD. כמו כן, מתוך 187 שנשאלו, רק ב-24 מדינות יש גוף עצמאי שמפקח על אסדרה.

מה נעשה בישראל, התפתחויות אחרונות (עבודת הצוות הבין-משרדי)

בהמשך להחלטת הממשלה מס' 4398 משנת 2018² הוחלט על הקמת צוות בין-משרדי (משרד האוצר, משרד המשפטים ומשרד ראש הממשלה), שיבחן את העקרונות לאסדרה חכמה וכיצד יש ליישם. במסגרת עבודת הצוות נבחנה הרחבת חובת ה-RIA על מאסדרים פיננסים (בנק ישראל, רשות שוק ההון והרשות לני"ע), מאחר שהם הוחרגו עד כה ממנה ומהכפפתם לרשות בקרה מרכזית לאסדרה (ה-ROB) שתוקם במטרה לפקח על תהליכי האסדרה בישראל. לאחר שהוצגו

¹ <https://rulemaking.worldbank.org/en/data/comparedata/challenging>

² החלטת הממשלה מס' 4398 משנת 2018 בעניין 'רגולציה חכמה – יישום המלצות ארגון ה-OECD', שמבוססת על הניסיון והמסקנות שנצברו לאור החלטות הממשלה 4027, ו-2118 ועל המלצות דוח ה-OECD מיולי 2018.



טיעונים בעד ההחרגה (למשל, פגיעה בעצמאות המאסדר הפיננסי והארכת זמן תהליך קביעת אסדרה שתקשה על המאסדרים להגיב בזמן אמת, לאור הדינמיות שמאפיינת את האסדרה הפיננסית) וטיעונים נגד ההחרגה (נטען כי ביזור הפיקוח על המערכת הפיננסית גורמת לכשלי שוק, ניצול פערי אסדרה והיעדר ראייה רוחבית של השלכות האסדרה), **הצוות המליץ שהמאסדרים הפיננסיים יהיו כפופים לחובת ה-RIA אך לא ל-ROB**, מחשש לפגיעה בעצמאות המאסדר וביכולתו לשקול שיקולים מקצועיים וכן, החשש מהחדרת שיקולים זרים ולא רצויים.

החוק (מטרות), מה אושר, החרגות

המלצות הצוות הבין-משרדי קודמו במסגרת חוק ההסדרים, תחת פרק ז' - "חוק עקרונות האסדרה". מטרת פרק החוק, כפי שנקבע בסיום התהליך, היא **קידום אסדרה מיטבית, תוך הבטחת איכותה של אסדרה חדשה, טיוב האסדרה הקיימת והפחתת נטל אסדרה עודף**.

העקרונות המרכזיים שנועדו להנחות את המאסדרים במסגרת החוק הם: שקילת חלופות; בחינת השפעות כלכליות, חברתיות וסביבתיות ועלויות ציוד, על בסיס ניהול סיכונים; עמידה באמות מידה בין-לאומיות; הנגשת תהליך קביעת האסדרה לבעלי העניין; קביעת אסדרה באופן שמקדם תיאום ושיתוף פעולה בין מאסדרים, לשם צמצום נטל הבירוקרטי וניצול פערי האסדרה.

המאסדרים נדרשים במסגרת החוק לבצע הליכים מוסדרים בעת קביעת אסדרה שכוללים, בין היתר, עריכת דוחות RIA והחלטת על הקמת רשות בקרה מרכזית לאסדרה, שתהווה גורם ממשלתי מקצועי בתחום. הרשות החדשה, תיעץ

למאסדרים³ בעת קביעת אסדרה חדשה, תמליץ בנוגע לטיוב אסדרה קיימת, תקדם תהליכי תכנון ותיאום בין המאסדרים השונים, תסייע בהכשרה ובפיתוח מיומנויות בתחום האסדרה ותייעץ לממשלה בענייני מדיניות האסדרה. כמו כן נקבעו עקרונות נוספים לאסדרה, כגון הגברת השקיפות בנוגע לאסדרה, בין היתר, באמצעות פרסום תכנית עבודה שנתית; וכן בחינה תקופתית של אסדרה חדשה.

החובות שיוטלו על תאגידים ציבוריים, לרבות על בנק ישראל (כאמור, בכל הנוגע לאסדרה של תחומי הבנקאות, הסולקים והשיתוף בנתוני אשראי) הן: פרסום דו"ח הערכת השפעות האסדרה (RIA); הרחבת השקיפות בנוגע להליך קביעת האסדרה; הקמת מנגנון (פנימי) לבקרה על הערכת השפעות האסדרה; פרסום תכנית אסדרה שנתית ובחינה תקופתית של אסדרה. במסגרת זו, לא יהיה פיקוח של ה-ROB.

לאור מעמדו החוקי והחשיבות לשמירה על עצמאות הבנק המרכזי (וככלל, על עצמאות התאגידים הציבוריים), נקבעו בחוק חריגים, כך שאסדרה בנושאים שהוגדרו כחריגים (נספח א'), תהיה פטורה הן מפרסום דו"ח הערכת השפעות אסדרה, הן מהכללת אסדרה בתכנית האסדרה השנתית והן מבחינה תקופתית של מלאי האסדרה.

מה נעשה כיום

כיום עומדים הליכי קביעת האסדרה בפיקוח על הבנקים בקנה אחד עם רוח החוק (נספח ב'). עבור אסדרה חדשה או שינוי באסדרה קיימת, מבוצעת עבודת המטה שנדרשת בהיבט של הערכת השפעות האסדרה והעלויות שלה, לרבות התייעצויות עם בעלי עניין במסגרת הוועדה המייעצת⁴ ועם גורמי מקצוע נוספים (לדוגמה, לשכת רואי חשבון, רשות איסור הלבנת הון); וכן תהליך של פרסום טיוטת אסדרה להערות הציבור. **אולם יידרשו במסגרת יישום החוק מספר שינויים בתהליכים הקיימים ובאופן הצגתם לבעלי העניין.**

כדי לשמור על תיאום בין מאסדרים, הפיקוח על הבנקים חבר בוועדות מייעצות של מאסדרים אחרים (הרשות לניירות ערך ורשות שוק ההון) ואלה חברים כאמור בוועדה המייעצת של הפיקוח על הבנקים. בנוסף מפרסם בנק ישראל את תכנית העבודה שלו, שבמסגרתה מפורטת גם תכנית העבודה של הפיקוח על הבנקים.

במקביל פועל הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות להגברת השקיפות בפעולותיו ובמדיניותו ובאופן שוטף את ההתפתחויות הבין-לאומיות בנושא השקיפות. שכן שקיפות של גופים ציבוריים, כגון בנקים מרכזיים ורשויות פיקוח על בנקים, מהווה נדבך חשוב בפעילותם, בהגברת אמון הציבור בהם ובהגברת אחריותם לתחומים שבסמכות טיפולם. **הגברת השקיפות נעשית תוך שמירה על עצמאות רשויות הפיקוח והבנקים המרכזיים והקפדה על סודיות המידע.** הפיקוח עתיד לאמץ בהתאם ללשון החוק ולעקרונות שנקבעו בחוק צעדים נוספים שייכללו בתהליכי האסדרה.

³ למעט המאסדרים שהינם תאגידים ציבוריים.

⁴ ועדה שנועדה לדון בעניינים שנוגעים לעסקי בנקאות והוקמה מכוח סעיף 6(1) לפקודת הבנקאות, 1941. יו"ר הוועדה הוא המפקח על הבנקים וחברים בה נציגים ממערכת הבנקאות (המפוקחים), נציג מטעם איגוד הבנקים, המפקח על רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון, יו"ר הרשות לניירות ערך, החשב הכללי במשרד האוצר – או נציג מטעם ונציגי ציבור נוספים (5 נציגים).

נספח א' - מקרים בהם אין הכרח לפרסם דוח הערכת השפעות אסדרה

- קיים חשש לפגיעה ממשית באינטרס מוגן שבשלו נדרשת קביעת האסדרה באופן דחוף (אך רק לגבי אסדרה שתוקפה אינו עולה על שנתיים. אם עולה על שנתיים – צריך לפרסם את הדוח בתוך זמן סביר לאחר קביעתה).
- ההשפעות הישירות והעקיפות שצפויות להיות לאסדרה על הגורמים אינן מהותיות.
- פרסום הדוח עלול לגרום לפגיעה ביציבותה של המערכת הפיננסית ובפעילותה הסדירה.
- האסדרה מבוססת, בהתאמות הנדרשות, על כללים מקובלים וסטנדרטים בינלאומיים.
- האסדרה מאריכה את תוקפה של אסדרה קיימת (לתקופה שלא תעלה על שנה).
- האסדרה נוגעת לנושא תשתית חיונית או שהיא חלה על שוק בו לא יותר משלושה מהשחקנים הפועלים בו מחזיקים יחד לפחות 65% מנתח השוק.
- האסדרה עוסקת בקביעת כללי אתיקה מקצועית.
- קיים חשש כי פרסום הדוח עלול לפגוע בפעילותו או בפעילות הגורמים שעליהם חלה האסדרה.
- מדובר באסדרה דומה במהותה או באופייה לאסדרה קיימת.

נספח ב' - אבני דרך בקביעת אסדרה בפיקוח על הבנקים בישראל, כפי שהם קיימים כיום

- יחידות שונות בפיקוח על הבנקים בוחנות אסדרה חדשה או שינוי באסדרה קיימת בהיבטים שונים: היבטים כלכליים; היבטי הוגנות ללקוחות; היבטים טכנולוגיים; תחרות; רישוי הפחתת נטל אסדרה מיותר; הפחתת כפילויות באסדרה בנקאית וייעולה.
- סקר אומדן הערכת השפעה (QIS) מבוצע בהוראות אסדרה מרכזיות טרום פרסומן ובהוראות אחרות נשקלים בצורה איכותנית היתרונות, החסרונות וכן חלופות.
- הצעה לאסדרה עולה לדיון **בוועדה המייעצת**, שנועדה לדון בעניינים שנוגעים לעסקי בנקאות והוקמה מכוח סעיף 6(1) לפקודת הבנקאות, 1941. יו"ר הוועדה הוא המפקח על הבנקים וחברים בה נציגים ממערכת הבנקאות (המפוקחים), נציג מטעם איגוד הבנקים, המפקח על רשות שוק ההון ביטוח וחסכון, יו"ר הרשות לניירות ערך, החשב הכללי במשרד האוצר – או נציג מטעמם, ונציגי ציבור נוספים (5 נציגים).
- לשם שמירה על תיאום בין האסדרות השונות, חבר הפיקוח על הבנקים בוועדות מייעצות של מאסדרים אחרים (הרשות לניירות ערך ורשות שוק ההון), בנוסף כאמור לחברותם של אלה בוועדה המייעצת של הפיקוח על הבנקים ויש גם פורום של מאסדרים שבו חברים יושבי הראש של רשויות האסדרה הפיננסית. הוועדה ליציבות פיננסית, שבראשה עומד נגיד בנק ישראל וחברים בה כלל המאסדרים הפיננסים במשק, דנה בנוסף לפחות פעמיים בשנה אודות סיכונים מערכתיים ובמידת הצורך עולים גם נושאים נוספים לדיון.
- בפיקוח על הבנקים ובהובלתו יש פורומים שונים שנועדו ליצור שיח פתוח עם בעלי עניין בנושאים שנוגעים בדבר.
- הפיקוח על הבנקים מפרסם באתר המרשתת של בנק ישראל, טרום פרסום אסדרה סופית, טיוטה של האסדרה להערות ציבור.

- הפיקוח על הבנקים מפרסם שאלות-תשובות (FAQ)⁵ בנושאים מסוימים שבהם נדרשת הבהרה ביחס לאסדרה חדשה או קיימת.
- אסדרה שיש בה עניין ציבורי מלווה בהודעה לעיתונות שכוללת, בין היתר, הגדרת תכלית לאסדרה ובחינת השלכותיה על הציבור ועל מערכת הבנקאות. הפרסום אודות האסדרה מלווה ככל שניתן בהתייחסות כללית לעניין נטל האסדרה והשפעותיה על הציבור ועל מערכת הבנקאות.
- בחינה של אסדרה בדיעבד (ex-post), שנועדה לבחון את ההשפעות של האסדרה ואת המועילות שלה בפועל, מבוצעת לעיתים ותוצאותיה מפורסמות במסגרת תיבות לציבור.
- הפיקוח על הבנקים מפרסם לציבור אחת לחצי שנה סקירה אודות עבודת הפיקוח, הסיכונים העומדים לפתחו, התפתחויות שונות במערכת הבנקאות, סקירת פניות הציבור וצעדים להגנת הלקוח ופרסומים נוספים לציבור, ככל שישנם (תיבות, הודעות לעיתונות, פרסום של צעדי אכיפה על מערכת הבנקאות, וכדומה).
- במסגרת פרסום תכנית העבודה של בנק ישראל⁶ משולבים גם עיקרי תכנית העבודה של הפיקוח על הבנקים.

⁵ <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorsDirectives/Pages/QuestionsAndAnswers.aspx>

⁶ "עיקרי תכנית העבודה של בנק ישראל", שמהווה פרסום שנתי שמוצג גם בוועדת הכספים של הכנסת.

תיבה ג'-4: ניהול המידע הפיקוחי ומיצוי הערך הטמון בו

- על רקע האתגרים המשתנים במערכת הפיננסית והצורך לזהות ולהתמודד עם מצבי משבר, העמיקו גופי פיקוח רבים בעולם וביניהם הפיקוח על הבנקים בישראל, את השימוש במידע כבסיס לניהול המדיניות הפיקוחית. העמקת השימוש במידע ומיצוי הערך הטמון בו מאפשרים לבסס את המדיניות על תמונת מצב מקיפה, מפורטת ותדירה יותר בתחומים עליהם אמון הפיקוח על הבנקים.
- ביסוס תהליכי העבודה של הפיקוח על הבנקים על ניתוח המידע, כחלק ממדיניות מבוססת הדאטה, מבוצע בשני היבטים: שימוש במידע כבסיס לקבלת החלטות ושימוש במידע למעקב ולניטור שוטף אחר פעילות מערכת הבנקאות.
- הפיקוח על הבנקים קולט, מנתח ועוקב אחר נתונים מהתאגידים הבנקאים. יש שלושה סוגי דיווחים שמנוהלים ביחידה לניהול המידע בפיקוח על הבנקים: דיווח שוטף - שמתקבל בתדירות שונות, לרבות דיווח אד-הוק (דיווח מיידי) על בסיס הוראות הדיווח לפיקוח ולציבור; דיווח זמני/דרישת דיווח חד פעמית - בקשה להעברת נתונים על תופעה מסוימת לצורך בחינה חד-פעמית; דיווח במצב מיוחד (חירום) - הוראת דיווח ייעודית למצבים מיוחדים שבהם יש למפקח על הבנקים אפשרות להגדיר לפי הנדרש במצב המיוחד את הלוחות המסוימים שעל התאגידים לדווח בתדירות מוגברת או לראשונה.
- בשנת 2021 הוקם בבנק ישראל מאגר סדרות שמרכז את כלל סדרות הנתונים העתיות בארגון ומתבסס על הסטנדרט הבין-לאומי לתיאור נתונים סטטיסטיים - SDMX.
- על מנת לאפשר למשתמשי המידע הפיקוחי בתוך בנק ישראל לבצע ניתוחים על סדרות עתיות שמשרשרות היסטורית - עוברים הנתונים הפיקוחיים שמתקבלים ממערכת הבנקאות ומהסולקים תהליך של שרשור היסטורי, מידול על-פי תקן ה-SDMX ושמירה במאגר הסדרות.
- כחלק מהמגמה העולמית של העמקת השימוש במידע, מניעים גופי הפיקוח בעולם, וביניהם הפיקוח על הבנקים בישראל, תהליכי יישום והטמעת טכנולוגיות תומכות (RegTech ו-SupTech) בראיה צופה פני עתיד.
- הפיקוח על הבנקים בשיתוף עם חטיבת טכנולוגיית המידע בבנק ישראל וארגון "ישראל דיגיטלית", מוביל מהלך של גיבוש אסטרטגיית דאטה לביסוס הפיקוח על הבנקים כגוף פיקוח מונחה דאטה ותובנות, תוך שימוש בטכנולוגיה ואנליטיקה מתקדמת. תהליך גיבוש האסטרטגיה מבוצע תוך מתן דגש על הטמעת סביבת עבודה דיגיטלית, שיתוף ידע, פיתוח כלי תחקור מכווני משתמשים (פנימיים וחיצוניים) וקידום אוטומציה מבוססת בינה מלאכותית ולמידת מכונה. מהלך זה נועד לעודד חשיבה חדשנית ושינוי תפיסה, שיאפשרו לשפר את יכולות הניתוח וההנגשה מחד והקלה על עולם הדיווח מאידך.

חלק א': מדיניות פיקוחית מבוססת דאטה

על רקע האתגרים המשתנים במערכת הפיננסית והצורך לזהות ולהתמודד עם מצבי משבר, העמיקו גופי פיקוח רבים בעולם וביניהם הפיקוח על הבנקים בישראל, את השימוש במידע כבסיס לניהול המדיניות הפיקוחית. העמקת השימוש במידע ומיצוי הערך הטמון בו מאפשרים לבסס את המדיניות על תמונת מצב מקיפה, מפורטת ותדירה יותר בתחומים עליהם אמון הפיקוח על הבנקים.

ביסוס תהליכי העבודה של הפיקוח על הבנקים על ניתוח המידע, כחלק ממדיניות מבוססת הדאטה, מבוצע בשני היבטים:

1. שימוש במידע כבסיס לקבלת החלטות:

כדי שמדיניות האסדרה הפיקוחית תהיה אפקטיבית ותביא להשגת יעדי הפיקוח על הבנקים, מתבסס תהליך עיצוב המדיניות על למידה ותחקור מעמיקים של הנתונים המתארים את המגמות הנוכחיות במערכת הבנקאות בנושאים העומדים על סדר היום הפיקוחי.

גם לאחר פרסום ההוראה או המתווה הרלוונטי, מבוצע שימוש מתמשך במידע לצורך ניטור והערכה של השפעת המדיניות והאם השיגו אלה את המטרה הפיקוחית.

לדוגמה, לצורך גיבוש רפורמת הגברת התחרות בשוק המשכנתאות, שצפויה להיכנס לתוקף בתאריך 31 באוגוסט 2022, נאספו מהבנקים נתונים שאפשרו לפיקוח על הבנקים ללמוד את תמונת המצב של התחרות בשוק זה. הנתונים שנאספו כוללים בין השאר את מבנה האישורים העקרוניים, את סלי המשכנתאות שהוצעו ללקוחות ואת מחירי המשכנתאות (הריביות).

השלב המקדים לעיצוב הרפורמה כלל ניתוח של הנתונים ומתן מענה על שאלות מהותיות כגון: מה השפעת סקר השוק ויכולת המיקוח של הלקוח על גובה הריבית; מהם סלי המשכנתא הנפוצים, ועוד.

2. שימוש במידע למעקב ולניטור שוטף אחר פעילות מערכת הבנקאות:

כדי למצות את הערך הטמון במידע שנאסף ממערכת הבנקאות, פותחו בפיקוח על הבנקים כלים מבוססי דאטה שמנטרים ועוקבים אחר פעילות המערכת ומציפים חריגות בנתונים ושינויי מגמות ארוכות טווח. כלים אלה מתבססים על מנגנונים סטטיסטיים של הצפת חריגים ותצוגה חזותית של הממצאים. לדוגמה, ביחידת ניהול המידע פותחה בשיתוף עם יחידת



פניות הציבור בפיקוח על הבנקים מערכת שמנתחת נתונים ומגמות בטיפול נציבויות התאגידים הבנקאים בתלונות הציבור, מתוך המידע המתקבל מהוראת דיווח 826 שעניינה טיפול בפניות הציבור:

כמו כן, כדי לזהות סיכונים מערכתיים בשלבי התהוותם ולקדם פעולות למניעתם, פותחו מערכות התרעה שמטרתן לעקוב, לנטר ולפקח על הסיכונים. לדוגמה, מערכת התרעת סיכון נזילות מנתחת באופן אינטגרטיבי אינדיקטורים מדיווחי התאגידים הבנקאים ומשוק ההון, ומציפה חריגות סטטיסטיות ומגמות בסיכון הנזילות. המערכת מאפשרת ניטור שוטף אחר הסיכון ומתריעה בזמן אמת על התפתחות של הרעה בנזילות ברמת הבנק הבודד וברמת מערכת הבנקאות ומתריעה גם על הרעה במצב השווקים הפיננסים בארץ ובעולם.

חלק ב': קליטת המידע וניהולו

על מנת לבצע את תפקידו מנתח הפיקוח על הבנקים ועוקב אחר ההתפתחויות בתחומי הציבות, התחרות והחדשנות של מערכת הבנקאות. תהליך זה מתבסס על ניתוח שוטף של נתונים עדכניים שמתקבלים מהתאגידים במערכת הבנקאות (בנקים וסולקים). הנתונים מדווחים לפיקוח על הבנקים בבנק ישראל מתוקף פקודת הבנקאות (1941). יחידת ניהול המידע בפיקוח על הבנקים מרכזת את צרכי המידע הפיננסיים, תוך התמקדות בייעול תהליכי הדיווח והקלת הנטל הדיווחי על התאגידים המפוקחים; בהגדרת דרישות הדיווח; בניהול תהליך הקליטה והבדיקה של הנתונים הפיננסיים; בהקמת עולמות תוכן אינטגרטיביים לתחקור, תוך הצלבת מידע ממקורות שונים והנגשה של הנתונים הפיננסיים למשתמשים השונים בתוך הפיקוח על הבנקים ובאתר בנק ישראל.

יש שלושה סוגי דיווחים שמנוהלים ביחידה לניהול המידע בפיקוח על הבנקים:

דיווח שוטף – דיווח שמתקבל בתדירות חודשית, רבעונית, חצי-שנתית או שנתי. דרישת הדיווח כוללת את תכולת הדיווח, רמת הגרונלריות של הדיווח (ברמת לקוח/עסקה/תאגיד מדווח), מועדי הדיווח והמבנה המדויק שבו הבנקים והסולקים נדרשים להעביר את הנתונים. הדיווח מבוצע באמצעות תקן הדיווח XBRL (eXtensible Business Reporting Language) - תקן בין-לאומי להעברת מידע שמפותח ונתמך על-ידי ארגון ה-XBRL הבין-לאומי.

הפיקוח על הבנקים מקבל באופן שוטף דיווחים בגין כ-50 הוראות דיווח, שמכילים מעל 500 לוחות שמתייחסים בין השאר לנושאים הבאים:

			
נתונים תפעוליים ומענה ללקוח	עלויות ושיעורי ריבית	אשראי, כ. אשראי וניהול סיכונים	תוצאות עסקיות
16 הוראות דיווח	4 הוראות דיווח	18 הוראות דיווח	6 הוראות דיווח

הגידול המתמשך בהיקף הנתונים שנאספים במערכת הבנקאות והצטרפות הפיקוח על הבנקים לתהליך הגלובלי של ביסוס תהליכי העבודה וקבלת ההחלטות על ניתוחי מידע מורכבים - הביאו לעלייה מתמשכת בהיקף הנתונים שנקלטים באופן שוטף ביחידה לניהול המידע.

להלן איור שמציג את הגידול בהיקף הנתונים¹ המדווחים באמצעות תקן הדיווח XBRL מאז הקמת מערכת הדיווח בשנת 2017.

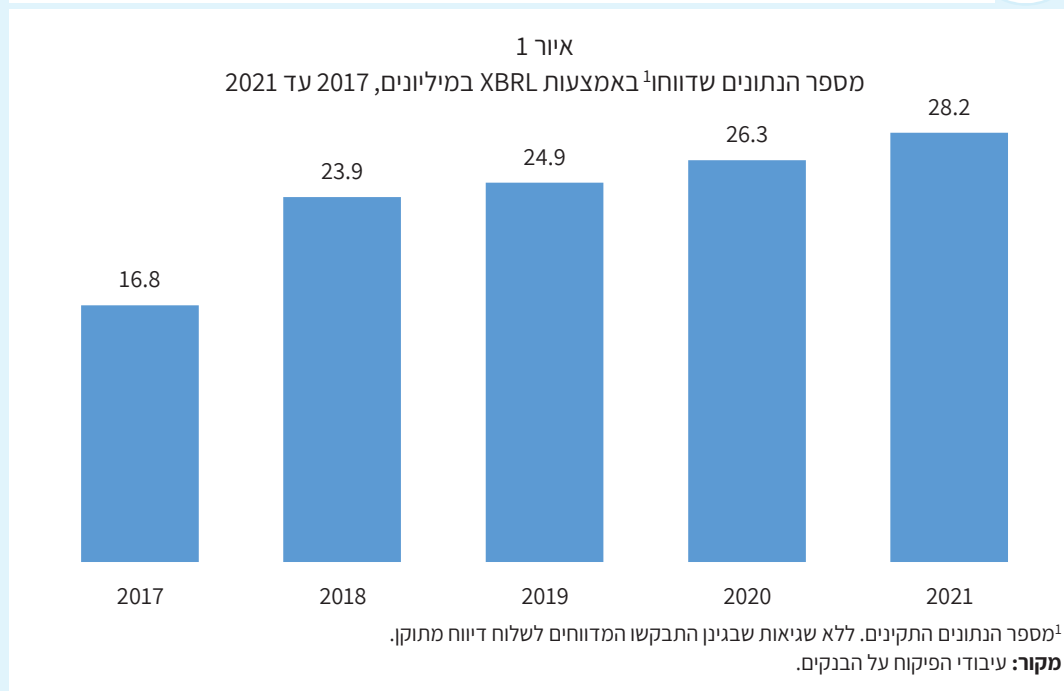
במסגרת הדיווח השוטף יש לעיתים גם דרישה לדיווח מיידי (אד-הוק). לדוגמה, במקרה שבו מתגלה מעילה או במקרה של אירוע כשל טכנולוגי או סייבר, נדרש הבנק להעביר דיווח מיידי לפיקוח על הבנקים.²

דיווח זמני/ דרישת דיווח חד-פעמית – בקשה להעברת נתונים על תופעה מסוימת שלא צפויה להימשך זמן רב ולכן לא מצדיקה דיווח שוטף. דיווחים אלה לא נקלטים באמצעות תקן הדיווח XBRL. אם לאחר תקופה מסוימת נראה שהדרישה החד-פעמית מכילה נתונים שנדרשים לאורך זמן, נשקלת הגדרתה באמצעות XBRL כדרישת דיווח שוטף.

לדוגמה, במשבר הקורונה הנוכחי, עם השקת התוכנית להלוואות לעסקים קטנים בערבות המדינה, התבקשו התאגידים הבנקאים להעביר לפיקוח על הבנקים דיווח על ההלוואות שניתנו במסגרת תכנית זו.

בשנת 2021 נדרשו התאגידים הבנקאים לדווח כ-20 דיווחים זמניים שנקלטו ועובדו בפיקוח על הבנקים. חלקם מכילים נתונים סטטיסטיים ברמת התאגיד המדווח וחלקם נתונים פרטניים ברמת לקוח/הלוואה.

עלייה מתמשכת בכמות הנתונים המדווחים באמצעות XBRL, מאז הקמת מערכת הדיווח



¹ האיור מציג את מספר הערכים המדווחים - כל פריט מידע עבור ישות מסוימת לתאריך מסוים נספר פעם אחת.

² להרחבה בנושא דיווח מיידי על מעילה - ראו הוראה 808. להרחבה בנושא דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר ראו הוראה 880.

דיווח במצב מיוחד (חירום) – הוראת דיווח ייעודית למצבים מיוחדים שבהם יש למפקח על הבנקים אפשרות להגדיר לכל תאגיד את הלוחות המסוימים שעליו לדווח בתדירות מוגברת, בהשוואה לדיווחים השוטפים. הדיווחים שמוגדרים ככאלה שתדירותם תוגבר בחירום, כוללים דיווחים על סיכונים שוק ואשראי, על מצבת סניפים, על זמינות מכשירים אוטומטיים, על סיכונים נזילות, על פעילות בשיקים, ועוד.

הוראת הדיווח בחירום כוללת גם דרישות דיווח חדשות שלא מתקיימות באופן שוטף ומתייחסות למצב החירום המסוים. לדוגמה, במשבר הקורונה הנוכחי התבקשו התאגידים הבנקאים לדווח לפיקוח נתונים על דחיות בתשלומי הלוואות. נתונים אלה סייעו לגיבוש ותיקוף מתווי דחיית תשלומי הלוואות הבנקאיות.

בשנת 2021, על רקע משבר הקורונה, דווחו על-ידי כ-13 תאגידים למעלה מ-1,000 דיווחי חירום שמתייחסים לחמש דרישות דיווח בתדירות שונות.

חלק ג': מאגר סדרות עתיות על-פי תקן SDMX

עם התפתחות הטכנולוגיה שמאפשרת לאחסן ולעבד כמויות גדולות של מידע ועם התפתחות מאגרי נתוני העתק (Big Data) ויכולות הניתוח המתקדמות, עלתה ההכרה גם בחשיבות הניהול הנכון של המידע והנגשתו, כך שיעיל את תהליכי העבודה, ישפר את יכולת הפקת התובנות ויגביר את האפקטיביות של צעדי המדיניות.

ריבוי המידע ומקורותיו בשנים האחרונות והרצון לנהל את המידע בצורה נכונה ויעילה, חידדו את הצורך לעבור מניהול מבוזר של המידע (data silos), לאיגום המידע במקום מרכזי אחד וביצוע אחידות בהגדרותיו ובאופן תיאור "המידע אודות המידע", המטא-דאטה.

בדומה לגופים סטטיסטיים רבים בעולם, הוקם בשנת 2021 בבנק ישראל מאגר סדרות שמרכז את כלל סדרות הנתונים העתיות בארגון. הפרויקט בוצע על-ידי החטיבה למידע ולסטטיסטיקה בשיתוף עם החטיבה לטכנולוגיית המידע והיחידה לניהול המידע בפיקוח על הבנקים, במטרה ליצור ככל הניתן אחידות בהגדרות הנתונים ובמטא-דאטה המבוסס על תקן ה-SDMX (Statistical Data and Metadata Exchange).³ הקמת מאגר הסדרות ותהליך הסטנדרטיזציה של המטא-דאטה על-פי תקן ה-SDMX, מאפשרים לבנק ישראל לשמור על הגדרות אחידות בין מערכות המקור השונות, להימנע מחפיפה בין נתונים שמדווחים על-ידי מקורות שונים, כך שכל נתון יישמר רק פעם אחת, לקשר בין נתונים בעולמות תוכן שונים וממקורות שונים ולאפשר גם תחקור נוח יותר של המידע באמצעות מאפייני המטא-דאטה.

על מנת לאפשר למשתמשים לבצע ניתוחים של המידע הפיקוחי על-פני זמן ולזהות מגמות ארוכות טווח, עוברים הנתונים שמדווחים לפיקוח על הבנקים בצורה טבלאית תהליך של שרשור היסטורי, מידול על-פי תקן ה-SDMX ושמידה במאגר הסדרות.

שמירת המידע הפיקוחי באמצעות סדרות עתיות ומידול על-פי תקן בין-לאומי שהוטמע בבנק ישראל כולו, מאפשרים שימוש בכלי BI שמספקים יכולות להנגשת הנתונים בצורה חזותית ודינמית, תוך הצגת נתונים ממערכת הבנקאות לצד

³ תקן בין-לאומי שפותח ב-2001 על-ידי שבעה ארגונים בין-לאומיים שמהווים גופים מרכזיים בעולם באיסוף והפצה של סטטיסטיקה רשמית. התקן פותח במטרה ליצור תקן אחיד לתיאור נתונים סטטיסטיים ולייעל ולשפר בכך את תהליכי העברת המידע והמטא-דאטה הסטטיסטי בין ארגונים בין-לאומיים. להרחבה בנושא ראו "יישום תקן בין-לאומי (SDMX) באפיון מידע סטטיסטי" במבט הסטטיסטי לשנת 2021.

נתונים פיננסיים על המשק כולו. כך יכולים המשתמשים הסופיים לבצע סקירה השוואתית, ניתוח מגמות, הצפת חריגים ובחינת תופעות שונות בקלות ובמהירות באמצעות דשבורדים ייעודיים שתומכים בתהליכי העבודה הפיקוחית השוטפת. הסדרות העתיות נוצרות ונשמרות במאגר הסדרות עבור כל תאגיד מדווח. כמו כן נשמרות סדרות מצרפיות שמחושבות בבנק ישראל, לדוגמה, מצרף של סך מערכת הבנקאות.

תהליך יצירת הסדרות העתיות ושמירתן במאגר הסדרות כולל את תהליך הגדרת המידע אודות המידע, המטא-דאטה, על-פי תקן ה-SDMX⁴. תקן זה מתבסס על מודל מידע שמשלב בין המידע עצמו - התצפיות (Measures) ובין המאפיינים של המידע (Concepts), כאשר לכל אחד ממאפייני המידע מוגדרת רשימה סגורה של ערכים אפשריים. מאפייני המידע מתארים את תכונות הנתונים ומהווים בעצם מטא-דאטה מפורט (המידע אודות המידע) שבאמצעותו ניתן לזהות, למיין ולסנן את המידע ביתר קלות.

בתהליך המידול מוגדרת לכל קבוצת סדרות שמשתייכות לעולם תוכן מסוים קבוצה של מאפייני מטא-דאטה. עבור כל מאפיין נבחר ערך מתוך רשימת הערכים הסגורה, כך שיתאר במדויק את המשמעות או את אופן איסוף הנתון בסדרה הממודלת.

תהליך מידול הנתונים מתבצע כך שכל סדרה מאופיינת בצורה חד-חד ערכית, על-ידי השילוב בין המאפיינים במודל והערכים ששויכו להם. כלומר, תוצאת הצלבת ערכי המאפיינים מהווה סדרה אחת בלבד.

לדוגמה, לוח 1 שלהלן מפרט את נתוני המאזן של המצרף סך חברות כרטיסי האשראי, במיליוני שקלים, כפי שדווחו בדוחות הכספיים לרביעי הרביעי של שנת 2021. קבוצת הסדרות שנוצרו מנתוני הלוח משתייכות לעולם התוכן דוחות כספיים - סולקים. לעולם תוכן זה הוגדרו המאפיינים תדירות, סוג החשיפה, סוג הנתון, מגזר נגדי, שיטת שיערוך, ועוד.

לוח 1 - סך נתוני המאזן של חברות כרטיסי האשראי, רביעי רביעי 2021

יתרה ל-

31.12.2021

5,046	מזומנים ופק' בבנקים
43,119	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נטו
94	ניירות ערך
2,806	נכסים אחרים
51,065	סך כל הנכסים
4,688	אשראי מתאגידים בנקאיים
36,825	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
3,090	התחייבויות אחרות
44,603	סך כל ההתחייבויות
6,462	סך כל ההון עצמי
51,065	סך כל ההתחייבויות וההון

⁴ להרחבה על תכולת התקן: <https://sdmx.org/>

בתהליך יצירת הסדרות, מופעל על הסדרה העתית מנגנון של הצפת חריגים ונתונים חסרים. החוסר בנתונים נובע לרוב משינויים בהגדרות של דיווחי XBRL או מעדכונים של דרישות הדיווח. במקרים אלה מבוצעת בחינה של המהות הכלכלית של הנתון שהגדרותיו השתנו. במידה והמהות הכלכלית נשמרה למרות השינוי בהגדרות הדיווח, יתבצע במאגר הסדרות שרשור של הנתונים החדשים שדווחו לאחר השינוי, לנתונים שדווחו לפני השינוי. במקרה שבו המשמעות הכלכלית של הנתון השתנתה באופן מהותי, לא יתבצע שרשור ותיווצר סדרה עתית חדשה.

לצד תהליך השרשור והשמירה של הסדרות שמקורן בדיווחי התאגידים הבנקאים (סדרות גולמיות), מבוצע גם תהליך של יצירת סדרות מחושבות שמתבססות על הסדרות העתיות הגולמיות. הסדרות המחושבות שנטענות למאגר הסדרות הן כאלה שנדרשות באופן שוטף לעבודת הכלכלנים בפיקוח על הבנקים ושמירתן במאגר הסדרות מסייע ליעול תהליכי העבודה.

שמירת המידע הפיקוחי במאגר הסדרות מבוצע תחת הגדרות האבטחה המחמירות ביותר, באמצעות מערך הרשאות שמנוהל באופן מרכזי על ידי היחידה לניהול המידע בפיקוח על הבנקים. מערך ההרשאות נבנה כך שסדרות ברמות סיווג שונות יונגשו לקבוצות מסוימות של משתמשים.

בנק ישראל נערך להנגשה חלקית של מאגר הסדרות באתר בנק ישראל. לצורך כך מוגדר עבור כל סדרה האם היא סדרה שתפורסם לציבור הרחב באמצעות האתר בנק או לא, כך שמשתמשי המידע הפנימיים (עובדי/ות בנק ישראל) יוכלו להבדיל בין סדרות שניתן לפרסם לציבור לבין סדרות שמורשות לשימוש לצרכים פנימיים בלבד.

חלק ד' - גיבוש אסטרטגיית דאטה והטמעת טכנולוגיות תומכות (RegTech-I SupTech) בראייה צופה פני עתיד

כחלק מהמגמה העולמית של העמקת השימוש במידע, גופי הפיקוח בעולם, וביניהם הפיקוח על הבנקים בישראל, מניעים תהליכי יישום והטמעה של טכנולוגיות תומכות (RegTech-I SupTech) בראייה צופה פני עתיד.

הפיקוח על הבנקים בשיתוף עם החטיבה לטכנולוגית המידע וארגון "ישראל דיגיטלית", מוביל מהלך של גיבוש אסטרטגיית דאטה לביסוסו כגוף פיקוח מונחה דאטה ותובנות, תוך שימוש בטכנולוגיה ואנליטיקה מתקדמות. תהליך גיבוש האסטרטגיה מבוצע תוך מתן דגש על הטמעת סביבת עבודה דיגיטלית, שיתוף ידע, פיתוח כלי תחקור מכווני משתמשים (פנימיים וחיצוניים) וקידום אוטומציה מבוססת בינה מלאכותית ולמידת מכונה. מהלך זה נועד לעודד חשיבה חדשנית ושינוי תפיסה, שיאפשרו לשפר את יכולות הניתוח וההנגשה מחד והקלה על עולם הדיווח מאידך.

גיבוש האסטרטגיה מתבצע בארבעה שלבים:

מיפוי מצב קיים

ניתוח נקודת המוצא של השימוש במידע בפיקוח על הבנקים, תוך התמקדות בהיקף ותכולת הנתונים הנאספים, יכולות התחקור של המשתמשים במידע, טכנולוגיה ותהליכי העבודה.

למידה של צעדים שיושמו בגופי פיקוח בעולם

ניתוח מקרי בוחן (case studies) רלוונטיים בהם קיים מיצוי של המידע ויכולות ניתוח מתקדמות בארגונים דומים ברחבי העולם.

במסגרת זו נבחנו מהלכים שבוצעו על-ידי מאסדרים פיננסים, כגון, הבנק המרכזי האירופאי (ECB), הבנק המרכזי הצרפתי (Banque De France) והבנק המרכזי הבריטי (BOE).

מיפוי פערים

מיפוי פערים (Gap Analysis) בין המצב הרצוי למצב המצוי וזיהוי חסמים מרכזיים לשינוי.

מיפוי מהלכים אפשריים ותיעדופם

מיפוי של מהלכים אפשריים שיביאו לצמצום הפערים ותיעדופם, תוך התייחסות לשני היבטים:

1. יצירת ערך – מתן עדיפות למהלכים שייתנו ערך מוסף משמעותי לפעילות הליבה ויספקו מענה לנושאים שעלו בשלב מיפוי הפערים, כגון, הצגת תמונת מצב בזמן אמת, זיהוי חריגות, ועוד.

2. תשתית מאפשרת – מתן עדיפות למהלכים שמימושם מתאפשר במסגרת הטכנולוגית הקיימת, תוך התייחסות להערכת הזמן והתקציב ליישום.

לדוגמה, אחד הצרכים הרוחביים שעלו בשלב מיפוי הפערים ובשלב מיפוי המהלכים האפשריים הוא פיתוח והטמעה של טכנולוגיית עיבוד שפה טבעית (NLP). יישומים אפשריים שיעלו ויקדמו את עבודת הפיקוח על הבנקים על בסיס טכנולוגיה זו, כוללים קליטה וסיווג אוטומטי של מסמכים ודוא"ל, הסקת מסקנות וזיהוי מגמות ממסמכי טקסט.

תהליך תיעוד המהלכים ליישום מתבצע במתודולוגיה שמאפשרת להבחין בין המהלכים שיביאו תועלת במהירות, חלקם ייושמו כבר בחודשים הקרובים, לבין המהלכים שיביאו ערך גבוה אך משך המימוש שלהם ארוך יותר. מהלכים אלו ייושמו בפיקוח על הבנקים בטווח הזמן הבינוני – תוך שנתיים עד שלוש שנים.

מהלכים נבחרים ליישום

להלן שני המהלכים שתועדפו כמהלכים שיביאו תועלת במהירות:

יצירת התרעות לפי נושא – כלי המרכז מידע ונתונים שונים ממקורות פנימיים וחיצוניים, אשר יתריע אודות סוגיות פיקוחיות שונות. הכלי יאפשר התרעות הן על בסיס חוקים וכללים שנקבעו מראש והן על בסיס מודלים אנליטיים מבוססי אלגוריתמים של למידת מכונה. מהלך זה מתייחס לסוגים שונים של התרעות: התרעות הקשורות לתהליכים פיקוחיים שונים ולסטטוס שלהם. לדוגמה קליטה של דוח מגוף מפוקח, פניות שלא טופלו; התרעות הנוגעות לנתונים המדווחים לפיקוח על הבנקים תוך התייחסות לסבירות ולחריגות שלהם. לדוגמה נתון חריג סטטיסטית ביחס לנתוני עבר או ביחס לשאר המערכת; התרעות כתוצאה מזיהוי מגמות העולות מהנתונים. לדוגמה גידול באשראי לענף מסוים; התרעות על אירועים בעלי משמעות פיקוחית. לדוגמה השקעה משמעותית שביצע גוף מפוקח; זיהוי ואומדן של סיכונים מיידים וסיכונים צופי פני עתיד במערכת הבנקאות. לדוגמה גידול בהשקעות במדינה שזוהתה כבעייתית.

פיתוח מערכת ההתרעות תאפשר לייעל את תהליכי עיבוד הנתונים, בעיקר הנתונים מתקבלים בתדירות גבוהה או ברמת גרנולריות גבוהה, ותצמצם את העיבודים והניתוחים הידניים. כמו כן, יצירת התרעות מבוססות בינה מלאכותית ולמידת מכונה תאפשר להציף תובנות מורכבות מהנתונים המדווחים לפיקוח על הבנקים ובכך לסייע בניהול הסיכונים ובשמירה על יציבות המערכת.

הנגשת דאטה לציבור – החצנת מידע לציבור על פעילות הפיקוח על הבנקים ועל הגופים המפוקחים באופן תדיר ושוטף, על מנת להגביר את השקיפות ולסייע לאזרח בקבלות החלטות מבוססות דאטה. כיום המידע הפיקוחי מוגש ברובו באתר בנק ישראל באופן גולמי, באמצעות קבצים במבנה טבלאי. מהלך זה של הנגשת המידע לאזרח שם דגש על הגברת הנגישות והשקיפות כך שהמידע יוגש בצורה ויזואלית וחדשנית יותר באמצעות איורים ודשבורדים, ובתדירות גבוהה ככל שניתן. מהלך זה יבוצע בשני שלבים כאשר בשלב הראשון תתבצע הנגשה של המידע הקיים באופן חדשני ותדיר יותר ובשלב השני יפותחו ויוגשו מדדים נוספים.

תיבה ג'-5: צעדים לפישוט והנגשה של מוצרים ושירותים בנקאים לציבור

קידומה של ההוגנות כתרבות ארגונית והגברת אמון הציבור במערכת הבנקאות, הם מיעדיו המרכזיים של הפיקוח על הבנקים. הפישוט וההנגשה של מוצרים ושירותים בנקאים הוא נדבך חשוב בהשגת יעדים אלו. מטרתם לשפר את הכלים העומדים בידי הלקוחות, לבחון ולהבין את השירות הבנקאי על תנאיו, להגביר את כוחם הצרכני, את יכולתם לקבל החלטות מושכלות בהתייחס למצבם הפיננסי, ולהיטיב בסופו של דבר את מצבם כתוצאה מכך. הפיקוח על הבנקים נוקט לשם כך כדבר שבשגרה בצעדים שונים לטובת הציבור כלקוחות מערכת הבנקאות וימשיך לעשות כן גם בעתיד.

בתיבה זו נסקור את הצעדים העיקריים שנקט הפיקוח על הבנקים בשנה האחרונה במטרה, כאמור, לפשט ולהנגיש מוצרים ושירותים בנקאים לציבור ולשפר את אפקטיביות הגילוי והתקשורת בין התאגידים הבנקאים ללקוחותיהם. חלק מצעדים אלה נועדו לשפר את הכלים שעומדים לרשות הלקוחות בתחומים מסוימים וחלקם נועדו לשפר את המצב לטובתם באופן כללי.

להלן הנושאים המתוארים בתיבה:

1. הגברת התחרות והשקיפות בתחום המשכנתאות.
2. הצגת נתוני פעילות בפקדון ניירות ערך.
3. משלוח הודעות ללקוחות בערוצי תקשורת ושיפור אפקטיביות הגילוי ללקוחות.
4. מתן שירות הולם ללקוחות.
5. שירותי תשלום מתקדמים.

הקדמה

תרבות ארגונית החוררת על דגלה את ההוגנות כלפי הלקוחות, היא הבסיס למתן שירות הוגן ואיכותי ללקוחות ולהגברת אמון הציבור במערכת הבנקאות. נושא זה מצוי בליבת היחסים בין התאגידים הבנקאים ללקוחותיהם ובמוקד העשייה של הפיקוח על הבנקים.

הפיקוח על הבנקים מצפה מכל תאגיד בנקאי לקדם את ערך ההוגנות, מתוך תפיסה של הצבת הלקוח במרכז. הציפיה הפיקוחית היא שמעבר לציות לאסדרה הצרכנית, יטמיע התאגיד הבנקאי ערכים שמקדמים תרבות הוגנת כלפי לקוחותיו ויציב את נושא השירות האיכותי כמרכיב מרכזי בהתנהלות הוגנת. יש קשר ישיר בין הוגנות לבין אמון הציבור במערכת הבנקאות וכן יש קשר ישיר בין אמון הציבור במערכת הבנקאות לבין יציבותה של זו.

העקרונות שעומדים במרכז של ההוגנות בבנקאות כוללים, בין היתר, פרסום ושיווק הוגנים, שוויון במתן שירותים בנקאים, גילוי אפקטיבי ושקיפות, הגברת יכולת ההשוואה, תקשורת אפקטיבית בין התאגידים הבנקאים ללקוחותיהם, שירות מקצועי וזמין, הגנה על אוכלוסיות מיוחדות, ועוד.

הפיקוח על הבנקים פעל במהלך התקופה הנסקרת לצורך קידום יעד ההוגנות בבנקאות באמצעות פרסום הוראות ניהול בנקאי תקין חדשות, עדכון הוראות קיימות וכן הוצאת מכתבים בנושא זה למערכת הבנקאות. זאת לצד פיתוח של

מתודולוגיה למדידת ההוגנות בבנקאות וקידום תהליך להערכת ההוגנות בבנקאות, שיצא לדרך גם הוא בתקופה זו. הפיקוח ימשיך לבחון צעדים נוספים הנדרשים לקידום ההוגנות בבנקאות ויפעל להטמעת ערך זה במערכת הבנקאות.

להלן תיאור הצעדים שננקטו במהלך שנת 2021 לשם פישוט והנגשה של מוצרים ושירותים בנקאים לטובת הציבור:

הגברת התחרות והשקיפות בתחום המשכנתאות

נטילת משכנתא מהווה את ההתחייבות הפיננסית הגדולה ביותר בחיי מרבית משקי הבית, בשל היקף ההתחייבות ומורכבות ההלוואה. בנק ישראל קידם שינוי מקיף בתחום המשכנתאות על מנת להקל על הלווים ולסייע להם בתהליך נטילת המשכנתא בשלושה היבטים: שיפור השקיפות ויכולת ההשוואה בין הבנקים השונים; הגברת הפשטות ויכולת ההבנה; וכן התייעלות בביצוע התהליך.

השינוי, שצפוי להיכנס לתוקף ב-31 באוגוסט 2022, מתמקד בביצוע שיפורים בשלוש נקודות זמן וכולל חידושים לטובת ציבור נוטלי המשכנתאות:

שלב הבירורים הראשונים

- מידע כללי אודות התנאים לקבלת הלוואה יפורסם לציבור באופן מקוון;
- התאגידים הבנקאים יעמידו לרשות הציבור מחשבון מקוון לביצוע חישובים מדומים, במטרה להמחיש למתעניינים את ההשפעה של השינויים ברכיבים השונים ובתמהיל ההלוואה על סכום ההחזר החודשי ועל סך הסכום שישולם עד לסוף תקופת ההלוואה. כך יוכלו המתעניינים בנטילת המשכנתא לאמוד את העלויות שבהן יידרשו לעמוד בעתיד לבוא.

שלב קבלת האישור העקרוני לקבלת המשכנתא

- ניתן יהיה להגיש את הבקשה לאישור עקרוני באופן מקוון ובאמצעות הטלפון.
- קבלת האישור העקרוני ומידע נוסף שנוגע בדבר ייעשה באופן מקוון.
- תשובה לבקשה תינתן בתוך חמישה ימי עסקים לכל היותר. במקרים חריגים, של משכנתאות שמאפייניהן יוגדרו מראש במדיניות האשראי של התאגיד הבנקאי, יתאפשר להשיב בתוך שבעה ימי עסקים, תוך מתן הודעה ללקוחות על מועד מתן התשובה והסיבה לכך.
- האישור העקרוני יוצג בתבנית אחידה שהוגדרה בהוראה.
- באישור העקרוני יוצגו, בנוסף לסל המשכנתא המוצע על ידי התאגיד הבנקאי, שלושה סלים אחידים שהרכבם נקבע על ידי בנק ישראל. אורך תקופת ההלוואה ייבחר על ידי הלקוחות.
- הסלים האחידים נקבעו בהתבסס על העקרונות הבאים: התאמה להעדפות של משקי הבית; כיסוי טווח רחב של סיכון; גיוון בתמהיל על מנת להימנע ממצב של חשיפה מוגברת לגורם סיכון מסוים.

להלן הרכבי שלושת הסלים האחידים:

- א. 100% ריבית קבועה לא־צמודה.
- ב. 33.3% ריבית קבועה לא־צמודה, 33.3% ריבית משתנה פריים ו-33.3% ריבית משתנה כל חמש שנים צמודה על בסיס אג"ח ממשלתי.
- ג. 50% ריבית קבועה לא־צמודה ו-50% ריבית משתנה פריים.

• האישור העקרוני יספק מידע אחיד, ברור ומקיף, במטרה לשפר את יכולת קבלת ההחלטות של הלקוחות. בין היתר יוצגו באישור העקרוני:

- א. הריבית הכוללת החזויה (העלות הממשית של האשראי) – חישוב הריבית הכוללת החזויה שלוקח בחשבון תחזיות לשינויים עתידיים בשיעור הריבית, על בסיס נתונים שמפרסם בנק ישראל.
- ב. סך כל התשלום הצפוי החזוי שישולם עד לסוף תקופת המשכנתא.
- ג. סכום ההחזר החודשי הגבוה ביותר הצפוי, על פי התחזיות.
- ד. סכום ההחזר החודשי הראשון.

נתונים אלה יגבירו את רמת השקיפות בעסקת המשכנתא של הלקוחות עם התאגידים הבנקאים וסייעו ללווים להבין טוב יותר את ההתחייבויות שגלומות בהצעות הבנקאיות השונות שיקבלו. המידע יתבסס על מתודולוגיות חישוב אחידות ויונגש באופן זהה על ידי כל התאגידים הבנקאים.

לאורך תקופת המשכנתא, כחלק מבחינת הכדאיות למיחזור המשכנתא

במסגרת המידע שניתן לצורך בחינת הכדאיות של פירעון מוקדם, נוספו שני נתונים: (1) נתון "הריבית הכוללת החזויה", שנועד לתת ללקוחות נתון מיטבי אודות הריבית שחלה על המשכנתא ושכולל בתוכו תחזיות ועלויות נוספות; וכן (2) נתון "שיעור הריבית לצרכי השוואה", שנועד לאפשר ללקוחות לאמוד את הכדאיות הכלכלית לביצוע מיחזור של הלוואה. יוזכר כי בשינוי קודם שיזם הפיקוח על הבנקים בשנת 2018, נקבע שמידע זה יוצג ללקוחות הבנקים באתרי הבנקים באופן עדכני.

לסיכום, בעקבות השינוי יוכלו הלקוחות להבין טוב יותר את תנאי המשכנתא המוצעים להם ואת השלכותיהם על התשלומים העתידיים, להעריך את משמעותן של ההצמדות ואת השינויים הצפויים בעתיד, להבין את הסיכונים שגלומים במסלולים השונים, ולהשוות באופן מושכל וביתר קלות בין ההצעות השונות שניתנות להם מכמה בנקים. השינוי גם יאפשר ללקוחות להגיש בקשה לקבלת הצעה לנטילת משכנתא בצורה מהירה ונוחה יותר ולקבל את ההצעות באופן פשוט ומקוון, ויקצר גם את חלוף הזמן, החל ממועד הגשת הבקשות על ידי הלקוחות ועד לקבלת ההצעות מהבנקים. כל אלה יעצימו את כוחם של הלקוחות בשלב ביצוע סקר השוק והליך ההשוואה מול הבנקים השונים.

להלן תבנית האישור העקרוני האחד:

אישור עקרוני להלוואה לדיור

שם הלווה ומספר זהות
האם נדרשים ערבים להלוואה
פרטי הנכס
סך ההלוואה המבוקשת

סל אחיד 1

קבועה לא צמודה
100%

סל אחיד 2

קבועה לא צמודה
33.3%

סל אחיד 3

קבועה לא צמודה
50%

סל מוצע

משתנה פריים
50%

משתנה צמודה, כל 5 שנים, על בסיס אג"ח ממשלתי
33.3%

תקופה (בחודשים)

לפי הפירוט שמוצג בהמשך

הריבית הכוללת החזויה (כולל עמלות ותחזיות)

סכום ההחזר החודשי הראשון*

סכום ההחזר החודשי הגבוה ביותר הצפוי על פי התחזית** (חודש התשלום)

סך כל הסכום שצפוי שישולם עד לסוף תקופת ההלוואה***

* לחודש ראשון עבור חודש תשלום מלא.

** לתשומת הלב, סכום זה מבוסס על תחזיות שנגזרות משוק ההון בהתאם למציאות הכלכלית בעת גיבוש, וייתכן שהסכומים שישולמו בפועל יהיו גבוהים או נמוכים מהסכום המוצג. לפירוט ראה דף ההסבר הנלווה.

*** על ידי הפחתת סכום ההלוואה המבוקשת מסכום זה מתקבל סך הסכום הצפוי לתשלום בגין ריבית, הצמדה ועמלות.

הערה כללית: החישובים בוצעו ביום מתן האישור העקרוני ועשויים להשתנות בהתאם למועד העמדת ההלוואה.

הצגת נתוני פעילות בפקדון ניירות ערך

מידע בדבר פיקדון ניירות ערך הוא בעל ערך רב ללקוחות, ועל כן מצא הפיקוח על הבנקים לנכון לפעול בשיתוף עם רשות ניירות ערך לשיפור הגילוי ללקוחות, במטרה לאפשר להם לקבל החלטה מושכלת באשר לאפיק ההשקעה המיטבי עבורם, תוך בחינתן של חלופות השקעה אחרות.

בהתאם להוראה חדשה שפרסם הפיקוח על הבנקים, שתיכנס לתוקף החל מיום 1 בינואר 2023, יהיו הבנקים מחויבים להציג ללקוחות מידע ונתונים אודות פיקדונות ניירות הערך שלהם בבנק (הן לקוחות שמקבלים שירותי ייעוץ השקעות מהתאגיד הבנקאי והן לקוחות שלא מקבלים שירותי ייעוץ מהתאגיד הבנקאי). המידע יוצג ללקוחות בשני אופנים:

מידע בדבר פיקדון ניירות ערך הוא בעל ערך רב ללקוחות, ועל כן מצא הפיקוח על הבנקים לנכון לפעול בשיתוף עם רשות ניירות ערך לשיפור הגילוי ללקוחות, במטרה לאפשר להם לקבל החלטה מושכלת באשר לאפיק ההשקעה המיטבי עבורם, תוך בחינתן של חלופות השקעה אחרות.

בהתאם להוראה חדשה שפרסם הפיקוח על הבנקים, שתיכנס לתוקף החל מיום 1 בינואר 2023, יהיו הבנקים מחויבים להציג ללקוחות מידע ונתונים אודות פיקדונות ניירות הערך שלהם בבנק (הן לקוחות שמקבלים שירותי ייעוץ השקעות מהתאגיד הבנקאי והן לקוחות שלא מקבלים שירותי ייעוץ מהתאגיד הבנקאי). המידע יוצג ללקוחות בשני אופנים:

1. מחשבון שיועמד לרשות הלקוחות יציג את התשואה בפרקי זמן משתנים (לבחירת הלקוחות, החל מנתונים יומיים), על מנת לאפשר ללקוחות גישה קלה וזמינה למידע אודות התשואה שנשא פיקדון ניירות הערך שלהם. המחשבון יועמד לרשות הלקוחות באזור האישי, במחיצה שבה מוצגת פעילות ניירות הערך, ביישום שאותו מציע התאגיד הבנקאי ללקוחותיו (כדוגמת אתר המרשתת של התאגיד הבנקאי, או ביישומון). עבור לקוח שמקבל שירותי ייעוץ השקעות, נדרש התאגיד הבנקאי להציג במחשבון התשואה גם את מידת החשיפה¹ של הלקוח בתיק, שכן מדובר בנתונים שכרוכים זה בזה. המחשבון יהיה זמין לשימוש ללקוחות התאגידים הבנקאים החל מיום 1 בינואר 2023.
2. אחת לרבעון יוצג ללקוח דיווח תקופתי בתבנית אחידה שבו יוצגו הנכסים שכלולים בפיקדון ניירות הערך, השווי שלהם, ריכוז התנועות, העמלות שהלקוח משלם עבור השירותים בתחום ניירות הערך ושיעור התשואה המצטבר (ברמה רבעונית ובהשוואה לשנים קודמות). עבור לקוחות שמקבלים ייעוץ השקעות יוצגו בנוסף גם פרטים אודות שמות היועצים. ומרכזי הייעוץ בהתאם לאופן מתן הייעוץ, לרמת הסיכון בפיקדון ניירות הערך ולמידת החשיפה לנכסים ולמט"ח בפיקדון ניירות הערך. הלקוחות יוכלו גם לגשת למידע התקופתי שהוצג ברבעונים הקודמים של אותה שנת לוח. הרבעון הראשון שיוצג לאחר כניסת ההוראה לתוקף יהיה הרבעון הראשון של שנת 2023.

להלן דוגמה לתבנית הדיווח התקופתי:

שם הלקוח: _____
מספר ח-ן: _____

טלפון לבירורים: _____

פיקדון ניירות ערך - נתונים ליום [xx/yy/20zz]¹

שווי פיקדון ניירות הערך ונכסים נוספים ותנועות בפיקדון בתקופת הדוח (מתאריך עד תאריך)

לתשומת הלב! מקום בו בוצעה גם פעילות שלא על פי ייעוץ ההשקעות שניתן מטעם הבנק, התשואה משקפת גם את תוצאותיה של פעילות זו.

XXXX	יתרת נכסים לתחילת התקופה [תאריך]
YYY	רכישות בניכוי מכירות של ניירות ערך ונכסים פיננסיים
(PPP)	דיבידנד, קופונים וריביות, לפני עמלות ומס
XXX	רווחים (הפסדים) מעליית (ירידת) שווי ²
XXXX	יתרת נכסים לסוף תקופה [תאריך]
(TTT)	מס ששולם
(XXX)	סך עמלות שנגבו בגין פעילות בניירות ערך

תשומת לב: ביחס ל-X% מיתרת הנכסים עלול להתעורר קושי במימוש מידי בעת הצורך.

תשומת לב: סכומים אלו מופקדים ישירות לחשבונך.

תשומת לב: המס ששולם מנוכה ישירות מחשבונך. סכומי המס נכונים למועד הדיווח.

תשואת הפיקדון לפי תקופות (%)³

XXXX	XXXX	מתחילת שנת XXXX

תשואת הפיקדון (בניכוי עמלות ודמי ניהול ניירות ערך)

תשואת הפיקדון

לתשומת הלב! התשואה נכונה עבור כספים שהיו בפיקדון במשך כל תקופת החישוב, ולכן במצבי קיצון כאשר יש משיכות והפקדות משמעותיות, במהלך תקופת חישוב התשואה, המלוות בתנודות חריגות בשוקי ההון, יתכן ושיעור התשואה המחושב לא יותאם לרווח/הפסד בשי"ח הנובע מהפיקדון.

¹ כהגדרתה בתקנות הסדרת השקעות משותפות בנאמנות (אופציות, חוזים עתידיים ומכירות בחסר), התשס"א-2001.

משלוח הודעות ללקוחות בערוצי תקשורת ושיפור אפקטיביות הגילוי ללקוחות

אופן משלוח ההודעות ללקוחות הוא נושא שנמצא בליבת הקשר שבין התאגידים הבנקאים ללקוחותיהם, כיוון שזו אחת מדרכי התקשורת העיקריות שבאמצעותה מוסרים התאגידים ללקוחותיהם מידע. הפיקוח על הבנקים פועל לפיכך באופן תדיר להתאים את הכללים של משלוח ההודעות ללקוחות לטכנולוגיה המתפתחת.

במהלך שנת 2021 עודכנה הוראת ניהול בנקאי תקין 420 - "משלוח הודעות בתקשורת" פעמיים:

1. משלוח הודעה בהצגת שיק לפירעון ללא יתרה מספקת - העדכון הראשון נועד ליישם את תיקון מס' 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, תשמ"א-1981, שקובע כי אם הוצג שיק לפירעון ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון שתאפשר את פירעונו, ישלח הבנק הודעה לבעל החשבון שעליו משוך השיק, על מנת ליידע אותו בדבר הצורך להפקיד כספים בחשבונו. החוק הסמיך את המפקח לקבוע הוראות בנושא ועדכון להוראה 420 בנושא נערך בהתאם לכך ופורסם ביום 25 בפברואר 2021. בהוראה נקבעו הנחיות אודות פרטי ההודעה, הגורמים שאליהם תשלח ההודעה, מועד משלוח ההודעה ודרכי מסירתה ללקוחות. ההנחיות החדשות נכנסו לתוקף ביום כניסתו לתוקף של תיקון מס' 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981 - 18 באוגוסט 2021. המנגנון שנקבע בחוק ובהוראה נועד לתת ללקוחות חלון הזדמנויות שבמהלכו יוכלו להפקיד כספים בחשבונם על מנת למנוע את סירוב השיק מחמת א.כ.מ – אין כיסוי מספיק, ובכך להימנע מההשלכות הנלוות להחזרת שיק מסיבה זו.

2. קביעת עקרונות למשלוח הודעות באופן יעיל - לאור החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים מייחס להתנהלות הוגנת כלפי הלקוחות של מערכת הבנקאות ובתוך כך לתקשורת יעילה בין התאגידים הבנקאים וחברות כרטיסי האשראי לבין לקוחותיהם, פורסם ביום 26 ביוני 2021 עדכון נוסף להוראה, שבו נקבעו, בין היתר, עקרונות למשלוח הודעות ללקוחות באופן יעיל. להלן עיקרי ההנחיות:

- הבנקים וחברות כרטיסי האשראי נדרשים למפות את מגוון ההודעות שהם שולחים ללקוחותיהם ולבחון אותן, על מנת לבחור את ערוצי התקשורת המתאימים למשלוח של כל הודעה, בהתאם לרמת מהותיות המידע ולמהירות הנדרשת למסירתה;
- בנוסף להנחיה כללית זו, נקבעה רשימה של הודעות, אשר בשל חשיבותן נדרש התאגיד הבנקאי לשלוח אותן ללקוחות שמנויים על השירות בשני ערוצי תקשורת במקביל, הן בערוץ תקשורת המאפשר מעקב, שמירה והדפסה והן בערוץ תקשורת שמאפשר מסירת הודעות באופן מיידי ונגיש, כדוגמת מסרונים;
- על מנת להפנות את תשומת ליבם של הלקוחות להודעות שנמצאות באזור האישי ובמטרה להקל עליהם לעקוב אחר המתנהל בחשבונם, נקבע שיש להציג ללקוחות עם כניסתם לאזור האישי ביישום שמציע התאגיד הבנקאי, התראה בולטת על כך שממתינות להם הודעות חדשות. התאגיד הבנקאי נדרש גם לאפשר ללקוחותיו, ככל שהם מעוניינים בכך, לקבל חייוו על כך שממתינה להם הודעה חדשה באזור האישי וכן לבטל את קבלת החיווי בכל עת ובאופן מהיר וקל.

כחלק מההיערכות התאגידים הבנקאים ליישום העדכון השני של ההוראה ובמטרה למטב את היישום הזה, שלח המפקח על הבנקים מכתב למערכת הבנקאות בנושא "שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות". לאור החשיבות שהמידע שמוצג בהודעה יימסר באופן אפקטיבי ובהיר, גם מבחינת תוכנה וצורתה, הדגיש המפקח במכתב זה את החשיבות שמייחס הפיקוח על הבנקים לאפקטיביות הגילוי ואת הצורך לבחור בדרך שתבטיח את היידוע בפועל של הלקוחות, באופן שיגביר את ההבנה ואת האפקטיביות של ההודעות שנשלחות אליהם. נושא זה נדון לאחרונה גם בפסיקות של בתי המשפט.

מתן שירות הולם לקוחות

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות לכך שהתאגידים הבנקאים ינהלו את עסקיהם באופן תקין, ידאגו לענייני הלקוחות ויתנהלו באופן הוגן והוא רואה בנושא השירות האיכותי מרכיב מרכזי בהתנהלות הוגנת. כחלק מתפיסה זו פנה הפיקוח על הבנקים במכתב אל התאגידים הבנקאים בנושא מתן שירות הולם ללקוחות. מכתב זה נוסח לאור ההתפתחויות הטכנולוגיות ועל רקע משבר הקורונה, שבעקבותיהם החלו התאגידים הבנקאים לעשות שימוש רחב במערכות לקביעת תורים. מערכות אלה סייעו לווסת את הגעת הלקוחות לסניפים ולקצר את זמן ההמתנה בהם, אולם מנגד נוצר עומס על מוקדי השירות של התאגידים הבנקאים ובפרט על המוקדים הטלפונים וכתוצאה מכך לא תמיד ניתן השירות בתוך זמן סביר. בנוסף, לאור העלייה בביקוש לשירותים בנקאים בתחום ההלוואות לדיור, נוצרו בפרט בתחום זה עומסים במוקדים הטלפונים וקשיים בזמינות השירותים הבנקאים.

במכתבו הבהיר המפקח לתאגידים הבנקאים שעליהם לעשות מאמץ על מנת לתת שירות ומענה הולמים ללקוחות הפונים לקבלת שירות במגוון הערוצים - במוקדים הטלפונים, באמצעים דיגיטליים/מקוונים ו/או בסניפים עצמם - ובכלל זה לזהות צווארי בקבוק מקצועיים ותפעוליים ולייעל את תהליכי העבודה מול הלקוחות, כל אלה על מנת לתת מענה לצרכיהם. התאגידים הבנקאים נדרשו גם לבחון דרכים שונות להרחבת זמינות שעות הפגישות פנים-אל-פנים בשירותים שבהם נדרשת פגישה עם בנקאים בסניפים, תוך ייעול זמני הטיפול בפניות של הלקוחות. עוד הודגש שיש חשיבות במתן מענה ושירות הולם לכלל הלקוחות וזאת מבלי להבחין בין סוגי לקוחות שונים. הפיקוח על הבנקים הבהיר בכלל זה בנוגע להלוואות לדיור, שהפיקוח על הבנקים מצפה שיינתן שירות מקצועי וזמין לכל הלקוחות במידה שוויונית, הן ללקוחות שמבקשים הלוואות חדשות והן ללקוחות שמבקשים למחזר הלוואות קיימות.

תיבה ג'-6: האכיפה כנדבך מרכזי בעבודת הפיקוח על הבנקים

- בשל רגישותן של המערכות הפיננסיות לזעזועים וההשלכות ההרסניות של משברים פיננסיים על המשק, רשויות הפיקוח הפיננסיות ובכללן הפיקוח על הבנקים, שואפות למנוע מראש את התרחשות הליקויים או ההפרות. לשם כך פועל הפיקוח על הבנקים לזהות את מוקדי הסיכון המשתנים באופן דינמי ומתפתחים לעיתים במהירות רבה ולמקד בהם את עיקר מאמציו.
- הפיקוח על הבנקים אימץ בכל הנוגע לאכיפה, לאורך עשרות בשנים, בדומה לכל גופי הפיקוח הבנקאים המובילים ובהלימה לסטנדרטים הבין-לאומיים לפיקוח אפקטיבי, את תפיסת הציות. תפיסה זו מתייחסת לאכיפה באופן רחב, כאל מגוון אמצעים שתפקידם למנוע מראש התרחשות של הפרות ולתמרץ ציות מצד הגופים המפוקחים, כשאמצעי ענישה ננקטים רק כשלא מושגת רמת הציות הראויה.
- פעילות האכיפה בעבודת הפיקוח נסמכת על שלושה נדבכים:
 - הרובד הבסיסי – חיזוק הבקרה והאכיפה הפנימית – כולל הוראות ניהול בנקאי תקין רבות, שקובעות דרישות מפורטות בתחומים של ממשל תאגידי, ניהול סיכונים ובקרה פנימית, שחלות בנוסף על הדין הכללי, דוגמת חוק החברות.
 - הרובד המרכזי – פעילות פיקוחית שוטפת לאיתור ליקויים ולתיקונם. החלק הארי בעבודת הפיקוח על הבנקים מוקדש לפעילות ניטור, בקרה וביקורת.
 - הרובד המשלים – הטלת סנקציות נדרשת כשלא מושגת רמת ציות נאותה או כשהבנק מסרב לפעול בהתאם לדרישה של הפיקוח.

מבוא

"הסדרה הקיימת רק במילותיהם היבשות של הכללים – עלי ספר בלבד – מבלי שהפיחו בהן רוח חיים בדמות אכיפה ופיקוח הלכה למעשה – אינה הסדרה במלוא מובנה של מילה זו, וודאי שלא לצרכים משפטיים."¹

העקרון שבא לידי ביטוי בדברים אלה של שופטת בית המשפט העליון, דפנה ברק-ארז, הוא עקרון יסוד בעבודת הפיקוח על הבנקים – לצד עבודת האסדרה (קביעת מדיניות והוראות), מוקדשים עיקר משאבי הפיקוח על הבנקים לפיקוח ולאכיפה וזה במטרה להשיג את יעדי החוקיים:² להבטיח ניהול תקין של הגופים המפוקחים,³ למנוע פגיעה ביכולתם לקיים את התחייבויותיהם כלפי הציבור או במילים אחרות, לשמור על יציבותם של הגופים המפוקחים, לתמוך במערכת הפיננסית ולשמור על ענייני הלקוחות, דהיינו, הגנה על צרכני השירותים הבנקאיים.⁴

¹ פסק דין בעניין: בג"צ 1893/11 הארגון הארצי של מפעלי השמירה נ' ביה"ד הארצי לעבודה (2015).

² סעיף 5(ג) לפקודת הבנקאות.

³ בנקים, תאגידי עזר בנקאים וסולקים (החברות לכרטיסי האשראי).

⁴ חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 לא חל על בנקים וסולקים, כמו גם על חברות ביטוח ונותני שירותים פיננסיים ושירותי תשלום (סעיף 39 לחוק הגנת הצרכן). הפיקוח על הבנקים, בהתאם לסמכויותיו בפקודת הבנקאות וחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981, משמש כרשות להגנה על צרכנים של שירותים בנקאיים.

לעניין האכיפה הרגולטורית, מקובל להבחין בין שתי גישות מרכזיות: גישת הענישה וגישת הציות. גישת הענישה מתייחסת לאכיפה באופן יחסית צר, כשימוש בדיעבד באמצעים ענישתיים, לאחר שההפרה התגלתה, וזה כדי להרתיע. גישת הציות מתייחסת לאכיפה באופן רחב, כאל מגוון אמצעים, החל בכאלה שתפקידם למנוע מראש התרחשות של הפרות ועל ידי תמרוץ הציות מצד הגופים המפוקחים, לרבות השימוש באמצעים רכים, כגון, שכנוע, חינוך והסכמה. אמצעי הענישה מיושמים רק כשלא הושגה רמת הציות הראויה.⁵

הגישה שאומצה לאורך עשרות בשנים על ידי הפיקוח על הבנקים היא גישת הציות וזה בדומה לכל גופי הפיקוח הבנקאים המובילים ובהלימה לסטנדרטים בין-לאומיים לפיקוח אפקטיבי.⁶ הגישה המודרנית לאכיפה מתייחסת למושג "אכיפה" באופן רחב, הכולל את כל האמצעים שעשויים להביא לקיום ההוראות – לא רק מגוון סנקציות, כי אם גם מגוון של כלים ותמריצים שיביאו לקיום החוק שלא על דרך הענישה.⁷

בשל רגישותן של המערכות הפיננסיות לזעזועים וההשלכות ההרסניות של משברים פיננסיים על המשק, שואפות רשויות הפיקוח הפיננסיות ובכללן הפיקוח על הבנקים, למנוע מראש את התרחשות הליקויים או ההפרות, כדי למנוע או לצמצם פגיעה בציבור ולכך נתונים מרב מאמציהן. לשם כך פועל הפיקוח על הבנקים לזהות את מוקדי הסיכון, המשתנים באופן דינמי ומתפתחים לעיתים במהירות רבה ולמקד בהם את עיקר מאמציו. המשאבים המוגבלים מטבעם של גוף הפיקוח מוקצים בראש ובראשונה לעיסוק בסיכונים הגדולים, על פי הערכה מקצועית ועצמאית של סיכונים שמתעדכנת מעת לעת. זה לעומת השקעת מאמץ באיתור הפרות, לאחר התרחשותן והענישה שלא מגשימה את המטרה המרכזית של הפיקוח הפיננסי.

The risk-based process targets supervisory resources where they can be utilized to "the best effect, focusing on outcomes as well as processes, moving beyond passive assessment of compliance with rules"⁸

בהתאם לגישת הציות, פעילות הענישה הרגולטורית באמצעות הטלת סנקציות היא פעילות מתווספת ומשלימה, השמורה לאותם מקרים שבהם הגוף המפוקח אינו צייתן דיו או אינו פועל לתיקון הליקויים.

⁵ ראו: ד"ר שרון ידין **רגולציה חדשה: מהפכה במשפט ציבורי** (הוצאת נבו, 2018), עמוד 36.

⁶ עקרונות ליבה של ועדת באזל לפיקוח על הבנקים, המהווים סטנדרט בין-לאומי מקובל לפעילות המפקחים על הבנקים במדינות מפותחות; להלן, **BCP**.

Basel Committee on Banking Supervision, BCP - Core Principles for Effective Banking Supervision (Bank for International Settlements, 2019)

⁷ למשל, מיכל אגמון ודוידה לחמן-מסר, תאוריית האכיפה בהצעת חוק החברות החדש, משפטים כ"ו, תשנ"ו, בעמוד 552.

⁸ BCP, סעיף 01.9.

פירמידת האכיפה הפיקוחית

התרשים שלהלן, מתוך מסמך "מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה" של הפיקוח על הבנקים,⁹ מדגים את תפיסת האכיפה הפיקוחית, שמבוססת על שלושה רבדים מרכזיים:¹⁰



מקור: הפיקוח על הבנקים, "מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה".

כל גוף פיקוח נדרש לעצב את פירמידת האכיפה שמותאמת לענף שהוא מפקח עליו.¹¹ כאמור, רגישות המערכת הבנקאית והפיננסית לעזעובים ועוצמת הנזק הציבורי שעלול להיגרם במקרה של כשל מהותי, מחייבים את הפיקוח על הבנקים למאמץ מניעה משמעותי ביותר. בשל כך מתקיים בפירמידת האכיפה של הפיקוח הרובד הבסיסי ביותר, שמתבטא בהבניה משמעותית מאוד של מנגנוני בקרה ואכיפה בתוך המערכת הבנקאית פנימה, במטרה ליצור משמעת ארגונית ומשטר ציות ולמנוע הפרות: סינון מועמדים לתפקידים בכירים במערכת הבנקאית וחיזוק הממשל התאגידי, ניהול סיכונים, כולל ציות, בשלושה קווי הגנה, יצירת מנגנונים של שמירת הסף ותהליכי האכיפה הפנימיים, לרבות תהליכי משמעת מרתיעים. פרט לרובד הזה, המאפיין את המגזר הפיננסי, מצויה פירמידת האכיפה של הפיקוח על הבנקים בהלימה

⁹ <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorMethod/Documents/m202201.pdf>

להלן: מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה.

¹⁰ מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה, שם, עמוד 10.

¹¹ ד"ר שרון ידן, "ערוצי טלוויזיה: הערכת מודל האכיפה של הרשות השנייה", מתוך "רגולציה בישראל: ערכים, אפקטיביות שיטות" (2019) (אייל סבת ויצחק גל-נור עורכים), עמוד 327.

לפירמידת האכיפה הרגולטורית המקובלת – ¹²Pyramid, Ayres and Braithwaite Enforcement, שנמצאת בשימוש רחב בכתיבה אקדמית ומנהלית בנושא האכיפה הרגולטורית וכוללת לא רק אמצעי ענישה, אלא אמצעי שכנוע ואזהרה ורק כאשר יש צורך – הטלה של סנקציות שונות.¹³



יישום המדיניות הלכה למעשה

הרובד הבסיסי – חיזוק הבקרה והאכיפה הפנימית

הוראות ניהול בנקאי תקין רבות¹⁴ קובעות דרישות מפורטות בתחומים של ממשל תאגידי, ניהול סיכונים ובקרה פנימית, שחלות בנוסף על הדין הכללי, דוגמת חוק החברות. הנהלת התאגיד המפוקח כוללת, לצד בעלי תפקידים עסקיים, גם את שומרי הסף – ראשי פונקציות שעוסקות אך ורק בניהול סיכונים, פיקוח ובקרה. הפיקוח על הבנקים הֶכְנָה מנגנונים של איתנות, כדי לעודד שיקול דעת עצמאי ובלתי תלוי של שומרי הסף. הדרישה הפיקוחית היא שכלל שומרי הסף ופונקציות האכיפה הפנימית בתאגידים המפוקחים, יפעלו ביעילות ובתכליתיות בכל הנוגע לגילוי ותיקון של ליקויים, תוך

¹² החלק העליון של פירמידת האכיפה הרגולטורית כולל התלייה או שלילה של רישיון (סנקציות נדירות השמורות למקרים של בנקים בכשל או קרובים לכשל – ששאין חלק מהדיון כאן). ראו: Ian Ayres and John Braithwaite, *Responsive Regulation – Transcending the Deregulation Debate*, Oxford University Press, 1992, p. 35

¹³ הענישה הפלילית, כאשר נדרשת, מבוצעת על ידי מנגנוני האכיפה הפלילית ולא בידי הפיקוח על הבנקים. במקרים שבהם מתגבש חשד לביצוע עבירה פלילית, מעביר הפיקוח על הבנקים באישור הנגיד מידע לפרקליטות המדינה.

¹⁴ למשל, הוראות 301, 305, 307, 308, 310, 350, 357, 360, 361 וכן הוראות נוספות וסעיפים במגוון הוראות, שדנים בהבניית התפקידים של שמירת הסף ובהיבטים הרלוונטיים לניהול סיכונים, סביבת בקרה ובקרה פנימית.

נקיטת יוזמה, יישום שיקול דעת עצמאי, הפקת לקחים משמעותית, יישום צעדים מתקנים ודיווח לפיקוח על הבנקים על הליקויים המשמעותיים ועל הצעדים לתיקונם. עם זאת, אין הפיקוח על הבנקים מטיל את יהבו רק על פעילותם של המנגנונים הפנימיים בתאגיד המפוקח, אלא מקיים בעצמו פעילות פיקוחית ענפה, כפי שיפורט להלן.

תהליכי אישור כהונה לנושאי משרה בכירים במערכת הבנקאית – Fit & Proper – הן בהיבטים של התאמה מקצועית והן בהיבטים של יושרה אישית, נועדו לייצר שכבה של מנהלים בכירים ושומרי סף מקצועיים וערכיים.

הרובד המרכזי – פעילות פיקוחית שוטפת לאיתור ליקויים ולתיקונם

חלק הארי בעבודה של הפיקוח על הבנקים מוקדש לפעילות ניטור, בקרה וביקורת. הפיקוח על הבנקים נוקט בשיטות שונות של איסוף מידע: בדיקות, סקירות וביקורות; ניתוח והערכה של מידע שמדווח על ידי התאגידים המפוקחים לפי דרישת הפיקוח על הבנקים; בירור פניות הציבור ובדיקת תלונות עובדים המועסקים במערכת הבנקאות, לרבות תלונות אנונימיות; וכן איסוף מידע ממקורות חיצוניים. המידע האמור מנוטר ומנותח באופן מתמיד, כדי לאתר את החולשות ואת הליקויים בתפקוד הגופים המפוקחים ולהביא לתיקונם המהיר. במסגרת פעילות זו מורה הפיקוח על הבנקים על דרכים לתיקון ובכלל זה תיקון בעיה מסוימת בהתנהלות, תיקון מצג בדוחות הכספיים, פיצוי לקוחות (ככל שנמצא שהליקוי גרם להם נזק), שינוי במנגנון התגמול, הגדלת הון ועד כדי נקיטה בצעדים אישיים.¹⁵ כחלק מהפעילות האמורה מתקיים פיקוח גם על תפקודם של הדירקטוריון, של ההנהלה ושל שומרי הסף בגוף המפוקח וגם על איכויותיהם של הממשל התאגידי ושל הבקרה הפנימית, לרבות מנגנוני האכיפה הפנימית.¹⁶

הרובד המשלים – הטלת הסנקציות

ככל שהבנק פועל בהתאם לדרישות, אין ככלל צורך בהטלת הסנקציות למעט במקרים מהותיים של הפרת ציות. הפעלת הסנקציות נדרשת כשלא מושגת רמת ציות נאותה או כשהבנק מסרב לפעול בהתאם לדרישת הפיקוח. יפים לעניין זה דבריה של ד"ר שרון ידין:¹⁷

"...הבחירה בכלי הרגולטורי לאכיפה צריכה להיעשות בתגובה להתנהגותו של המפוקח ביחס לחובות המוטלות עליו ("tit-for-tat", מעין מקל וגזר) ולמידת התממשותה של המטרה הרגולטורית. כאשר נצפית החמרה ברמת הציות של המפוקח, יש לנוע במעלה הפירמידה אל עבר כלים ענישתיים יותר, ומנגד, כאשר נראה שחל שינוי לטובה ברמת הציות של המפוקח, יש לנוע מגישת ההרתעה חזרה מטה, אל עבר כלים המשוייכים לגישת הציות" (קרי: שכנוע ואזהרה).

ברובד זה עומדות לרשות הפיקוח על הבנקים שתי סמכויות מרכזיות: הסמכות לאכוף תיקון ליקויים או לאכוף מניעת פגיעה – מעין "צווי עשה" וכן "צווי אל-תעשה" וגם סנקציות שניתן להטיל, כאשר צווים אלה לא מקויימים; וכן קיימת הסמכות להטיל עיצומים כספיים – הסמכות להעניש בגין אי-ציות להוראות.

¹⁵ מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה, סעיף 4.2, עמודים 15-17; לעניין צעדים בעלי אופי אישי – תיבה ג' בעמודים 19-20 למדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה.

¹⁶ כך למשל הסתיים בשנה החולפת תהליך ביקורת רחב בכל הבנקים שתכליתו הייתה, בין השאר, בדיקה והערכה של תפקוד מנגנון האכיפה הפנימית בפועל בתחום מעילות ואירועים חריגים אחרים. לסקירה של פעילות זו ראו:

^h<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/Survey/Documents.202127/pdf>

¹⁷ ד"ר שרון ידין רגולציה חדשה: מהפכה במשפט ציבורי (הוצאת נבו, 2018), עמוד 44.

ככלל, די בקיומן בפועל של הסמכויות להטלת סנקציות כדי לכפות תיקון ליקויים ובאפשרותו המתמדת של הפיקוח על הבנקים לנוע לעבר אמצעים אלה במעלה הפירמידה, כדי להביא להרתעה ולעודד ציות מצד הגופים המפוקחים, כך שבפועל נדרשת ההפעלה שלהן רק לעיתים רחוקות.

הסמכות להטיל עיצום כספי בגין הפרות ציות מתאימות מיושמת על פי שיקולי המהותיות ועל פי שיקולי ההרתעה הפיקוחיים.¹⁸

במצבים חריגים וקיצוניים, עבירה על החוק או הפרה של הוראות עשויה להתגלות במהלך תחקיר של כשל שכבר התרחש. במצב דברים זה בוחן הפיקוח על הבנקים את סיבות השורש להווצרות הכשל, ובכלל זה את מידת אחריותם של מי מנושאי משרה, מנהלים או עובדים בגוף מפוקח.¹⁹ חלק ניכר מהסנקציות המוטלות על נושאי המשרה בבנקים בארצות הברית, למשל, בא בעקבות אירועי כשל מהותיים, לרבות קריסת בנקים – כשלים מהסוג הזה נדירים מאוד בישראל. אין להסיק מכך שכל אירוע כשל חייב לגרור בהכרח הטלת סנקציה – לעיתים הסיכונים מתממשים גם מבלי שהתקיימה עבירה על החוק או הפרה של הוראות. מכל מקום, סוגיית האחריות לאירועי הכשל נבחנת על ידי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים תוך היוועצות משפטית מתאימה.

מבט לעתיד

מדיניות הפיקוח על הבנקים מבטאת שאיפה להגביר את אפקטיביות האכיפה ובזה, במידת הצורך, הגברת השימוש בכלי של הטלת העיצומים הכספיים.

בנוסף, בכוונת הפיקוח על הבנקים לפעול לגיוון ולהרחבה של סמכויותיו בתחום הטלת הסנקציות, וזאת באמצעות קידום תיקון לפקודת הבנקאות במישורים הבאים: אפשרות של הטלת עיצום כספי בגין הפרה של הוראות דיווח לפיקוח; אפשרות של הטלת עיצום כספי בגין אי ביצוע דרישה שנכללה בדוח ביקורת; אפשרות של הטלת עיצום כספי בגין עיכוב במסירת מידע לפיקוח לפי דרישתו.

¹⁸ מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה, סעיף 5.2, עמודים 21-24.

¹⁹ למשל, הגשת תלונה פלילית במקרה של יו"ר הדירקטוריון של בנק הפועלים וסיוע להליכי החקירה וההעמדה לדין.

תיבה ג'-7: פעילות הפיקוח על הבנקים בתחומי ציות והלבנת הון

- הפיקוח על הבנקים פועל באופן מתמיד כדי להתאים את התהליכים הפיקוחיים לשינויים ולהתפתחויות בסביבת הפעילות ובסביבת הסיכון בתחום הציות והלבנת ההון, תוך קידום החדשנות במגזר הבנקאי. הפיקוח מעדכן בין השאר באופן תדיר את מסגרת האסדרה בהתאמה לשינויים שמתרחשים באמות המידה הבין-לאומיות בתחום זה ולהתפתחויות בסביבת הפעילות העסקית, הטכנולוגית והדיגיטלית. כך למשל עודכנו בשנת 2021 הוראות הפיקוח ביחס לשינויים ולהתפתחויות בעולמות התשלומים (יישומי תשלומים ופעילות בנקים וירטואליים) ולהתפתחויות בסביבת הפעילות, תוך מתן הקלות בניהול חשבון לגופים פיננסיים מוסדרים בעלי רישיון, שעל פעילותם חל צו איסור הלבנת הון.
- מדינות מובילות בעולם הגבירו את מאבקן בהון השחור ובהעלמות מס, לרבות פעילות עצימה לאיתור כספים שמוחזקים במדינות מחוץ למדינת התושבות. בהתאם לכך חלה החמרה משמעותית בחובות אשר הדין מטיל על הבנקים כדי לבדוק את הפעולות שלקוחותיהם מבצעים בחשבונותיהם, על מנת לאתר פעולות חשודות, לדווח עליהן ובמקרים מסוימים אף למנוע אותן. בנקים אשר אינם פועלים באופן הנדרש נחשפים לקנסות ולעיצומים משמעותיים אחרים. כתוצאה מכך גבר החיכוך בין תאגידים בנקאים לבין חלק מלקוחותיהם, שכן כתוצאה מהאמור לעיל החמירו התאגידים בנקאים את הבדיקות שהם מבצעים להכרת הלקוחות ולקבלת הסברים לגבי העברות הכספים שמתבצעות אל חשבונותיהם ומהם.
- הפיקוח פועל במגוון הכלים שברשותו על מנת לבחון את תרבות הציות הארגונית ונאותות הקצאת המשאבים, לעקוב אחר סיכוני הציות שאליהם חשופה מערכת הבנקאות ואופן הטמעת בקורות ומערכי ניטור איכותיים בה, בהלימה לרמת הסיכון ועל מנת להסדיר את הוראות האסדרה בתחום.
- הפשיעה הפיננסית הולכת ונעשית מתוחכמת ומאתגרת יותר על רקע הקצב המהיר של השינויים הטכנולוגיים בעולם. לפיכך מייחס הפיקוח חשיבות רבה לכך שהתאגידים הבנקאים יפעלו בהתאם לשיפור רציף ולשכלול המערכות והבקורות.

פעילות הפיקוח בתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור

מעבר למעקב השוטף שהפיקוח מבצע אחר ההתפתחויות והאירועים בכל אחד מהבנקים ובהמשך לבדיקות משנים קודמות בנושא זה, ביצע הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות סדרה של בדיקות ייעודיות בתאגידים בנקאים שונים בנושאים שזוהו בסיכון גבוה לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור, לדוגמה: חשבונות עתירי פעילות במזמן וחשבונות עתירי העברות בין-לאומיות ואיסור מימון טרור.

במסגרת זו פועל הפיקוח לגיבוש אסטרטגיה פיקוחית בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור, במטרה לתת ביטוי פומבי, בין היתר, לתפקידי ויעדי הפיקוח במסגרת המאבק בהלבנת הון ומימון טרור ולאופן השימוש בכלים פיקוחיים בהתאם לגישה מבוססת סיכון.

פעילות הפיקוח בתחום זה כללה בנוסף:

הערכת סיכונים של מערכת הבנקאות, בהתאם לדרישת ה-FATF. ארגון ה-FATF הינו ארגון בין-לאומי מוביל, אשר קובע את אמות המידה הבין-לאומיות למאבק בהלבנת הון ובמימון טרור ואשר מנהל מעקב תקופתי אחר יישומן במדינות השונות. במסגרת מעקב זה דרש הארגון ממדינת ישראל לערוך בשנת 2020 עדכון להערכת הסיכונים הלאומית בתחום הלבנת הון ומימון טרור, אשר נערכה לאחרונה בשנת 2017. במסגרת זו נדרש כל גוף אסדרה פיננסי לערוך עדכון להערכת הסיכונים עבור הגופים שעליהם הוא מפקח. הפיקוח נענה לבקשת הרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור (להלן, "הרשות") להוביל את קבוצת העבודה של גופי האסדרה הפיננסיים לצורך ביסוס הערכת הסיכונים של המערכת הפיננסית. הפיקוח גיבש הערכה לדרוג הסיכון עבור מוקדי הסיכון העיקריים, הקיימים והמתהווים, שאליהם חשופה מערכת הבנקאות בהיבטי הלבנת הון ומימון טרור. המלצות הפיקוח לקידום הנושא ברמה הלאומית הועברו לרשות. ממצאי הערכת הסיכונים פורסמו לציבור בנובמבר 2021.¹

במסגרת הערכת הסיכונים הלאומית בוצע בנפרד גם סקר סיכונים לאומי בתחום מימון טרור בישראל, אשר רכז על-ידי המטה הלאומי ללוחמה כלכלית בטרור במשרד הביטחון (מט"ל) ובוצע על-ידי כלל הרשויות בישראל שעוסקות במניעת טרור ומימון טרור. במסגרת זו ערך הפיקוח הערכת סיכונים עבור מערכת הבנקאות בנושא מימון טרור. הממצאים וההמלצות הועברו למט"ל ולרשות במטרה שייטעו בקביעת מדיניות לאומית וסדרי עדיפויות בתחום מימון טרור בהתאם לגישה מבוססת סיכון, בדגש על הפחתה וניהול אפקטיבי של סיכונים שאליהם חשופה מערכת הבנקאות בהיבט זה. ממצאי הערכת הסיכונים הלאומית בנושא מימון טרור פורסמו לציבור.

דוח הביקורת של ה-FATF על מדינת ישראל - דצמבר 2018. הפיקוח מייחס חשיבות רבה לאימוץ הממצאים וההמלצות של דוח הביקורת שנוגעים לעבודת הפיקוח. בהתאם לכך פעל הפיקוח לבחינת השינויים הנדרשים לאימוץ הממצאים, בדגש על פעולות בתיעוד גבוה ולפעולות מומלצות שקבע ארגון ה-FATF.

פעילות אסדרה - ערוצי האסדרה העיקריים בכלל ובנושאי ציות בפרט הם: פרסום הוראות ניהול בנקאי תקין; קבצי שאלות ותשובות שכוללים הבהרות ועמדות שניתנו על-ידי הפיקוח במענה לסוגיות שהתקבלו מהתאגידים הבנקאים בנוגע ליישום הוראות הדין בנושא; וכן מכתבים פיקוחיים במגוון נושאים בקשר לתחום הציות ואיסור הלבנת הון. הפיקוח על הבנקים מקדם פעילות הסדרתית בתחום איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור, במטרה לחזק את ניהול סיכון הציות בבנקים ולהקל על פעילותם של קבוצות ייעודיות שונות מול מערכת הבנקאות בישראל, כך למשל בשנה האחרונה נערכו מספר עדכונים מהותיים בהוראת ניהול בנקאי תקין 411 ("ההוראה") העוסקת בניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור.²

1. גובשה אסדרה פיקוחית אחידה לעניין הליכי זיהוי ואימות לקוחות בעת מתן שירותי תשלום על-ידי תאגידים בנקאים. האסדרה קובעת כי תחת מגבלות מסוימות שמפורטות בהוראה, ניתן לפטור תאגידים בנקאים מחלק מחובות צו איסור הלבנת הון שחל עליהם ולקבוע הסדרים חלופיים תחתם. אסדרה זו באה על רקע התפתחותם בישראל של שירותי תשלום מתקדמים במהלך השנים האחרונות, דוגמת יישומי התשלומים, הן מבחינת היקפי הפעילות והן מבחינת האפשרויות לבצע תשלומים במסגרת רכישת מוצרים ושירותים בבתי עסק. במסגרת זו הותאמו דרישות הזיהוי והאימות המבוצעים על-ידי התאגידים הבנקאים במתן שירותי תשלום, לרמת הסיכון ולמאפייני פעילות התשלום.

2. נקבעו דרישות לניהול סיכון איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור שכרוך במתן שירותי תשלום אגב פעילות במטבעות וירטואלים. הפעילות שמקורה בנכסים וירטואלים מגלמת בתוכה סיכונים שונים, שבגינם רואה הזירה

¹ <https://www.gov.il/he/departments/General/risk-nra>

² <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorsDirectives/DocLib.411/pdf>

הבנקאית העולמית והמקומית פעילות זו כפעילות בסיכון גבוה, לרבות לעניין סיכון איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור. ההוראה קובעת עקרונות שיאפשרו לתאגידים הבנקאים לנהל את הסיכון באופן זהיר ומוקפד מחד ויאפשרו ללקוחות הפקדת כספים שמקורם בפעילות במטבעות וירטואלים לחשבונות המנוהלים בתאגידים הבנקאים מאידך. בהתאם לטייטה יידרשו התאגידים הבנקאים לבצע הערכת סיכונים ולקבוע מדיניות ונהלים בנוגע להעברות כספים שמקורם קשור במטבעות וירטואלים, בשים לב לגישה מבוססת סיכון ולזיהוי נותן השירות במטבע הווירטואלי. התאגידים הבנקאים נדרשים גם לנקוט בהליכי זיהוי וניטור מוגברים ביחס לפעילות ולברר במקרים מסוימים את מקור הכספים ששימשו לרכישת המטבע הווירטואלי ואת הנתבי שעבר המטבע הווירטואלי ממועד רכישתו ועד להמרתו למטבע פיזי (הילך חוקי) והפקדתו בחשבון הלקוח בתאגיד הבנקאי.

3. בוצעו התאמות לדרישות ארגון ה-FATF. דוח ביקורת שנערך על-ידי ארגון ה-FATF (Financial Action Task Force) על מדינת ישראל בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור שפורסם בדצמבר 2018, העלה כי היו קיימים פערים מסוימים בין אמות המידה הבין-לאומיות שנקבעו בנושא, לבין ההנחיות הקיימות בישראל. פערים אלו הוסדרו במסגרת עדכון הוראה 411. במסגרת תיקון ההוראה ביצע הפיקוח התאמות לדרישות ארגון ה-FATF וביניהן התאמות לעניין רישום ואימות פרטי זהות מקבלי ההעברה בהעברות אלקטרוניות שמקורן מחוץ לישראל, דרישה מהתאגידים הבנקאים להעביר באופן מיידי פרטים שקשורים להעברות אלקטרוניות בתוך ישראל ממועד הדרישה של רשויות האכיפה וכדומה.

4. פורסמו הקלות (מתן פטור) בנוגע לחובה שחלה על בנקים ברישום נהנים ובעלי שליטה בחשבונות של גופים פיננסיים מוסדרים (נותני שירותי אשראי ופלטפורמות לתיווך אשראי), שקיבלו רישיון מאת רשות שוק ההון ושלגביהם חל צו איסור הלבנת הון ומימון טרור, זה במטרה להקל על יכולת ניהול חשבונות לגופים אלה בבנקים. **ננקטו צעדים במטרה לעודד את התחרות ואת החדשנות במערכת הבנקאות בישראל ולהקל על האתגרים העומדים בפני חברות הפינטק,** לרבות בפעילותן מול מערכת הבנקאות, זה, בין השאר, על רקע אתגרים שעמן מתמודדות חברות הפינטק מול מערכת הבנקאות בעת פתיחת וניהול חשבון. לפיכך נקט הפיקוח סדרת צעדים שנועדו להסרת החסמים ולהקלה על כניסה של חברות פינטק לעולם הבנקאות והתשלומים, שבין העיקריים שבהם, פרוסום הנחייה לתאגידים הבנקאים בהמשך להנחיה שיצאה באפריל 2018 ועל רקע התקנת צו איסור הלבנת הון על נותני שירות בנכס פיננסי, לפיה נדרשו כל אחד מחמשת התאגידים הבנקאים הגדולים לעדכן את המדיניות בנושא פעילות התאגידים הבנקאים מול לקוחות מסוג נותני שירותים פיננסיים מוסדרים, בין השאר: בדגש על היקף המידע הנדרש מגוף פיננסי מוסדר לצורך ניהול סיכונים והמגבלות על סוגי ויעדי הפעילות של נותני שירותים פיננסיים מוסדרים ובעיקר אלה שעוסקים במתן שירות בנכס פיננסי; המשך הפעלת מוקד הסיוע (באתר המרשתת של בנק ישראל), שמטרתו לסייע לחברות שנתקלות בקשיים בתהליכי פתיחת חשבון בנק או ניהולו³; קיום פורום פינטקים שמטרתו ליצור תקשורת פתוחה והבנה טובה יותר של הצרכים העסקיים של הפינטקים כנותני שירותים בעולם הבנקאות הפתוחה; וכן, מנהל שיח שוטף עם יזמי חברות פינטק ומשקיעים, אשר מסייע במיקוד פעילותנו להסרת חסמים וליצירה של אסדרה מאפשרת בתחומים ההולכים ומתפתחים אלה. אגב האתגרים המשמעותיים למערכת הבנקאות בניהול הסיכון שנובע מפעילות חברות פינטק שעוסקות במתן שירות בנכס פיננסי, המוערכת בהערכת הסיכונים הלאומית לשנת 2021 בפעילות בסיכון גבוה לעניין הלבנת הון ומימון טרור, ימשיך הפיקוח על הבנקים לפעול להסרת חסמי האסדרה עבור חברות אלה בפעילותן מול מערכת הבנקאות.

³ קישור למוקד Fintech-pikuah@boi.org.il

5. **נקבעו הקלות מחובות מסוימות שקבועות בצו איסור הלבנת הון וזה לצורך הצטרפות מרחוק של לקוחות שמנהלים חשבון בתאגיד הבנקאי לצורך שירות ניהול תיקי השקעות.** על רקע ההערכה שסיכוני איסור הלבנת הון ומימון טרור שכרוכים בפתיחת חשבון מנוהל ללקוח שמנהל חשבון קיים אינם גבוהים, קבע הפיקוח הקלות מסוימות מחלק מהדרישות הקבועות בצו, לצורך הצטרפות מרחוק של לקוחות קיימים לשירות של ניהול תיקי השקעות.
6. **פורסמה טיוטת מכתב למערכת הבנקאות בקשר עם תשלומי שכר לעובדים פלסטינים באמצעות העברות בנקאיות.** כחלק ממהלך לאומי רחב שבו מעורבים מספר משרדי ממשלה ובמטרה להביא להפסקה של תשלומי שכר לעובדים פלסטינים בהיקף נרחב במזמן⁴, פרסם בנק ישראל טיוטה למערכת הבנקאות להיערך לביצוע תשלומי שכר לעובדים פלסטינים באמצעות העברות בנקאיות מחשבונות המעסיקים, זה תוך ניהול סיכון איסור הלבנת הון ומימון טרור.
7. **בנוסף, מתגבשת מעטפת האסדרה שתחול על פעילותה של החברה הממשלתית לשירותי קורספונדנציה.** הקשרים הבנקאים בין ישראל ובין הרשות הפלסטינית, מתבססים כיום על בנקאות קורספונדנטית שמבוצעת על-ידי בנק הפועלים וקבוצת דיסקונט, שמייצגים את הבנקים שפועלים בשטחי הרשות הפלסטינית במערכות התשלומים והסליקה הישראליות. בשנת 2019 הוקמה, מכוח החלטת ממשלה, חברה ממשלתית - שירותי קורספונדנציה בע"מ. מטרת החברה ותחומי פעילותה בהתאם להחלטת הממשלה הם עיסוק בפעילות של מתן שירותי ייצוג למערכת הבנקאות הפלסטינית במערך התשלומים בישראל, לרבות סליקת שיקים, העברות מס"ב והעברות מזומנים. החברה תפוקח על-ידי נגיד בנק ישראל והמפקח על הבנקים בהתאם לסמכויות שיוקנו להם. הפיקוח על הבנקים בוחן במהלך החודשים האחרונים את הסיכונים העיקריים שעומדים בפני פעילות החברה, קובע את מתכונת הפיקוח ואת תהליכי האכיפה שיתקיימו בקשר לפעילותה של החברה ומגבש את קבוצת הוראות הניהול הבנקאי התקין שיחולו על פעילותה, זה, בין היתר, לאור העובדה שמדובר בחברה ממשלתית שכפופה להוראות רשות החברות הממשלתיות במגוון של נושאים.

⁴ לתשלום של השכר במזמן השלכות כלכליות שליליות, שהבולטות שבהן סיוע להתפתחות כלכלה שחורה וחשש לפגיעה בזכויות של עובדים וכן, השלכות בהיבטים שקשורים לתהליכי הכלה פיננסית.

נספח א

הוראות שהפיקו על הבנקים פרסם במהלך 2021¹

10 בינואר

הוראת ניהול בנקאי תקין 311 "ניהול סיכון אשראי"

לנוכח התארכות משבר הקורונה והמשך הגבלת התנועה באזורים מסוימים במרחב הציבורי, מסתמן כי היקף העבודה המצומצם מקשה על עריכת דוחות כספיים בעתם. לפיכך נקבע כי כאשר הלווה הוא עסק קטן או עסק זעיר, אזי "הדוח ייחשב כמעודכן אם הוגש עד ארבעה עשר חודשים ממועד הדוח הכספי".

הוראת ניהול בנקאי תקין 315 "מגבלת חבות ענפית"

העדכון קובע שסך חבויות בינוי ונדל"ן לא יעלה על 26% מסך כל חבויות הציבור לבנק (במקום שיעור המגבלה הענפית של 24%). האמור יאפשר לבנקים להגדיל את היצע האשראי לפרויקטים לבינוי בהתאם למדיניות הסיכונים ותיאבון הסיכון של הבנק. תוקף ההקלה הוארך לחמש שנים.

פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 315 "מגבלת חבות ענפית"

עודכנה ההגדרה של "חבות", באופן שבו חבות של ענף אשר בגינה רכש התאגיד הבנקאי, תסווג הגנת האשראי הכשירה למטרות הפחתת סיכון אשראי התאם לענף הפעילות של ספק ההגנה.

18 בינואר

"התאמת התעריפונים לטכנולוגיה המתפתחת" - פרסום מכתב בנושא

הפיקוח על הבנקים פנה לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי בנושא תמחור השירותים הבנקאיים בהתחשב בהתפתחות הטכנולוגית של מערכת הבנקאות. במכתבו הפנה הפיקוח על הבנקים לעמדה שהוגשה מטעמו בתובענה ייצוגית 920-09-15 ביחס לעמלת "הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב לבקשת לקוח" ואשר הפנתה לעמדתו בתובענה ייצוגית 15282-02-10. לאור השפעות הרוחב של עמדת הפיקוח על הבנקים בנושא, היא הובאה לידיעת כל התאגידים הבנקאיים, על-מנת שיבחנו את תמחור השירותים הנוהגים במוסדם בהתאם.

31 בינואר

פרסום תיקון להוראות הדיווח לציבור בנושא הפסדי אשראי צפויים על הלוואות לדיוור

בהמשך לאימוץ בהוראות הדיווח לציבור של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים (CECL), מבהיר התיקון להוראות הדיווח לציבור והעדכון לקובץ שאלות ותשובות, כיצד נדרש ליישם כללים אלה לצורך מדידת הפרשות להפסדי אשראי של הלוואות לדיוור.

2 בפברואר

עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין 202 "ההון הפיקוחי"; הוראת ניהול בנקאי תקין 203 "מדידה והלימות הון - הגישה הסטנדרטית - סיכון אשראי"; הוראת ניהול בנקאי תקין 314 "הערכה נאותה של סיכונים אשראי ומדידה נאותה של חובות"; וכן הוראת ניהול בנקאי תקין 329 "מגבלות למתן הלוואות לדיוור"

לאור אימוץ כלל החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים ממכשירים פיננסיים (CECL), עודכנו הוראות ניהול בנקאי תקין, כדי לבטל את הדרישה לשמור על הפרשה קבוצתית בשיעור מזערי של 0.35% בגין הלוואות לדיוור וכדי לבטל את הדרישה לשמור על הפרשה מזערית בגין הלוואות לדיוור לפי שיטת

¹ הנוסח המלא והמחייב של פעולות האסדרה מופיע באתר האינטרנט של בנק ישראל.

עומק הפיגור. בנוסף, עודכנו ההוראות כדי לדרוש מהתאגידים הבנקאים לנכות מהון עצמי רוברד 1 סכומים בגין הלוואות לדיור שמסווגות לאורך זמן כהלוואות שאינן צוברות, כדי לשקף את הקושי בהסתמכות על ביטחונות בהלוואות לדיור שאינן צוברות ושלא מומשו לאורך זמן לצרכים פיקוחיים.

4 בפברואר

פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה A311 "ניהול אשראי צרכני"

ההוראה נקבעה על רקע התרחבות האשראי למשקי הבית, שטומנת בחובה סיכון לנטל חוב מופרז ובמיוחד בקרב עשיריני ההכנסה הנמוכים. ההוראה מרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים ממערכת הבנקאות בפעילותה מול הלקוחות הצרכניים, בין היתר, בקיומם של הנושאים הבאים: תרבות ארגונית נאותה; מדיניות ותהליכים להבטחתם של תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים ותהליכים לשיווק יזום של אשראי בפרט; תהליכי אישור אשראי שכוללים, בין היתר, את החובה להעמיד אשראי בהתאם ליכולתם הפיננסית של הלווים לפרוע את ההלוואה.

"ניהול אשראי צרכני" - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה

הוראה זו מרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים ממערכת הבנקאות בתחום האשראי ללקוחות הצרכניים והיא משלימה הוראות והנחיות שנקבעו על-ידו בנושא זה בשנים האחרונות. ההוראה נכתבה על רקע החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים מייחס לפעילות הוגנת ושקופה של התאגידים הבנקאים מול לקוחותיהם ועוסקת בין היתר בנושאים הבאים: קיומם של תרבות ארגונית נאותה, של מדיניות ותהליכים להבטחת תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים ושל תהליכים לשיווק יזום של אשראי בפרט; קיומם של תהליכי אישור אשראי שכוללים, בין היתר, את החובה להעמיד אשראי בהתאם ליכולתו הפיננסית של הלווה לפרוע את ההלוואה (וזו לצד האחריות שיש ללווה עצמו בניהול פיננסי אחראי). ההוראה נכתבה בשיתוף עם רשות שוק ההון, הביטוח והחיסכון מתוך מטרה ליצור עקרונות ואמות מידה עקביים ואחידים של הוגנות בתחום האשראי הצרכני אל מול כל נותני האשראי. ההוראה נכנסה לתוקף בתאריך 4 בנובמבר 2021. הסעיפים שנוגעים לשיווק אשראי צרכני נכנסו לתוקף בתאריך 4 במאי 2021.

24 בפברואר

"סיוע לנשים חסרות מעמד במסגרת אמנת זמינות פיננסית" - פרסום מכתב בנושא

אמנת זמינות פיננסית הינה מתווה מרצון שאליו נרתמו הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בהובלת איגוד הבנקים ובליוי הפיקוח על הבנקים, אשר נועד להעניק ליווי פיננסי לנשים נפגעות אלימות ובכללן נשים חסרות מעמד. מכתב זה מתייחס לסיוע בהליך לפתיחת חשבון לנשים אלה.

25 בפברואר

"משלוח הודעות בתקשורת" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 420

בעקבות תיקון מס' 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, תשמ"א-1981, אשר קבע חובת מתן הודעה ללקוח במקרה שבו הוצג שיק לפירעון ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון שמאפשרת את פירעונו והסמך את המפקח לקבוע הוראות בנושא, נערך תיקון להוראה. התיקון מיישם הסמכה זו וקובע הנחיות אודות פרטי ההודעה, הגורמים שאליהם תשלח ההודעה, מועד משלוח ההודעה ודרכי המסירה ללקוח. תחילתו של התיקון ביום כניסתו לתוקף של תיקון מס' 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981 בתאריך 18 באוגוסט 2021.

22 במרץ

הוראות ניהול בנקאי תקין 367 "בנקאות בתקשורת" וכן 420 "משלוח הודעות בתקשורת"
ההקלות שנקבעו בהוראות אינן נדרשות עוד מאחר שהנושא הוסדר בשאלות ותשובות להוראה.

9 במאי

"הגברת המודעות להטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות" - פרסום מכתב בנושא

לאור החשיבות ביידוע לקוחות עם מוגבלות אודות ההנחות שלהן הם זכאים בעמלות הבנקאיות, ומתוך מטרה לסייע ללקוחות אלה במיצוי זכויותיהם, פנה המפקח על הבנקים לבנקים על-מנת שיפעלו להביא לידיעת לקוחות אלה את דבר ההטבה בעמלות שלהם זכאים. במקביל פנה המפקח אל המוסד לביטוח לאומי ואל משרד הביטחון בהצעה לבחון דרכים מתאימות שבהן ניתן ליידע לקוחות אלה אודות ההנחה בעמלות הבנקאיות וזאת מתוך תפיסה שיידוע הלקוח בסמוך לעיתוי שבו הוגדר כבעל מוגבלות יהיה אפקטיבי.

6 ביוני

"משלוח הודעות בתקשורת" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 420

מטרת התיקון להתאים את ההוראה להתפתחויות הטכנולוגיות ולהביא לשיפור השירות ולהגברת אפקטיביות של מסירת הודעות ללקוחות התאגידים הבנקאים. בתיקון להוראה נקבע, בין היתר, כי התאגיד הבנקאי יבחר את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח הודעה מסוימת ללקוח אשר מנוי על השירות, בהתאם לרמת מהותיות המידע והמהירות שנדרשת למסירתו. בנוסף להנחיה כללית זו, נקבעה רשימה של הודעות, אשר בשל חשיבותן נדרש התאגיד הבנקאי לשלוח אותן ללקוח אשר מנוי על השירות בשני ערוצי תקשורת במקביל, הן בערוץ תקשורת שמאפשר מעקב, שמירה והדפסה והן בערוץ תקשורת שמאפשר מסירת הודעות באופן מיידי ונגיש, כדוגמת מסרונים. בנוסף, על-מנת להפנות את תשומת ליבם של הלקוחות להודעות שנמצאות באזור האישי ובמטרה להקל עליהם לעקוב אחר המתנהל בחשבונם, נקבע כי יש להציג ללקוח ביישום שמציע התאגיד הבנקאי, התראה בולטת על-כך שמחכות לו הודעות חדשות עם כניסתו לאזור האישי. כמו כן נדרש התאגיד הבנקאי לאפשר ללקוחות לקבל חייווי על-כך שיש הודעה חדשה באזור האישי, ככל שהם מעוניינים בכך וכן לבטל את קבלת החיווי בכל עת באופן קל ומהיר.

16 ביוני

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 336 "שעבוד נכסי תאגיד בנקאי"

לאור הגידול בהיקף ובמגוון הפעילויות שבגינן נדרשים תאגידים בנקאים לשעבד נכסים, הוסרה ההגבלה הכמותית על נכסים משועבדים וחלף זאת הוגדרו דרישות לניהול נאות של שעבוד נכסים.

21 ביוני

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין A359 "מיקור חוץ"

ההוראה עודכנה כך שהותרה פנייה יזומה למשקי בית לצורך הפנייתם לתאגיד הבנקאי, בכפוף לכך שהתאגיד הבנקאי מיישם את הדרישות שנקבעו בהוראה A311 "שיווק אשראי צרכני".

פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה 222 "יחס מימון יציב נטו"

ההוראה בדבר יחס מימון יציב נטו, שמבוססת על המלצות ועדת באזל, קובעת רמת מימון יציב נטו מזערית לתאגידים בנקאים. יחס המימון היציב נטו נועד לשפר את עמידות פרופיל סיכון הנזילות של התאגידים הבנקאים בטווח הארוך, באמצעות דרישה מתאגידים בנקאים לשמור על פרופיל מימון יציב בהתאם להרכב נכסיהם המאזניים ולפעילויותיהם החוץ-מאזניות.

30 ביוני

"שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות" - פרסום מכתב בנושא

כחלק מההיערכות ליישום עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת", עדכון שבו נקבעו, בין היתר, עקרונות למשלוח הודעות ללקוחות באופן אפקטיבי, נדרשים הבנקים וחברות כרטיסי האשראי למפות את מגוון ההודעות שהם שולחים ללקוחותיהם ולבחון אותם. במסגרת היערכות זו ולאור החשיבות שהמידע שמוצג בהודעה יימסר באופן אפקטיבי ובהיר גם מבחינת התוכן והצורה, הדגיש המפקח במכתב זה את החשיבות שמייחס הפיקוח על הבנקים לאפקטיביות של הגילוי.

1 ביולי

"העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים" - פרסום כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים) (תיקון), התשפ"א - 2021

כחלק מההיערכות ליישום סעיף 1ב5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, פורסם תיקון לכללי הבנקאות בנושא מעבר בין בנקים שפורסמו בשנת 2019. במסגרת התיקון התווספו, בין היתר, הוראות לעניין העברת פעילותו הפיננסית של הלקוח בשיקים וכן עודכנו בהתאם לסמכויות הנגיד הסעיפים שעוסקים בסוגי פעילות פיננסית שיועברו גם לאחר יום המעבר של הלקוח (תקופת הניתוב). עדכון הכללים לעניין העברת פעילותו הפיננסית של הלקוח בשיקים, בוצע בהמשך לתיקוני החקיקה שבוצעו בכללי סליקת שיקים (סריקה, שמירה והפקת פלט של שיק ממוחשב), התשע"ז-2016 ובכללי סליקת שיקים (שמירת שיקים), התשע"ז-2016, שנדרשו לצורך יישום הוראות החוק.

20 ביולי

הוראת ניהול בנקאי תקין 355, "ניהול המשכיות עסקית"

לאור החלטות הממשלה על ביטול חלק ממגבלות הפעילות וכן הקלות נוספות, ההקלות שניתנו במסגרת הוראת השעה אינן חלות עוד. מתוקף כך, כללה סניפים של מערכת הבנקאות יפתחו לקבלת קהל ובהם יינתנו כלל השירותים שניתנו ערב משבר הקורונה בישראל.

25 ביולי

"פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 367, "בנקאות בתקשורת"

על רקע הניסיון שנצבר במערכת הבנקאות בישראל בשנים האחרונות בנוגע לפתיחת חשבון מרחוק והניסיון שנצבר בשימוש בטכנולוגיות לזיהוי ולאיומות מרחוק לצורך פתיחת חשבון מקוון בפרט, בהתאם לעקרונות שמפורטים בהוראה, החליט הפיקוח על הבנקים, תוך התייעצות עם גורמי האכיפה במדינת ישראל ועם הגורמים המתאימים במשרד המשפטים, לאפשר לתאגיד הבנקאי להציע ללקוחותיו לבצע פעילות בחשבון שנפתח מרחוק ושאינו מסווג כחשבון בסיכון גבוה בהיבטי איסור הלבנת הון ומימון טרור, מייד עם פתיחתו, כך שהלקוח לא יצטרך להמתין עד שנציג התאגיד הבנקאי יבצע בדיקה אנושית. במקום זאת, יידרש התאגיד הבנקאי לבצע בהקדם האפשרי לאחר מועד פתיחתם בדיקה מדגמית על חשבונות אלה.

26 ביולי

הוראת ניהול בנקאי תקין 331 "חלוקת דיבידנד על-ידי תאגידים בנקאים"

לאור השיפור בפעילות הכלכלית והתגברות המגמה של חזרה הדרגתית לרמה של טרום המשבר, צברו התאגידים הבנקאים מחדש את כריות ההון, אך הסיכון כי השלכות המשבר טרם התממשו במלואן נותר. לפיכך הותר למערכת הבנקאות לחלק דיבידנד, אך באופן מוגבל. עמדת המפקח על הבנקים היא כי חלוקה בסכום שגבוה מ-30% מרווחי שנת 2020, לא תיחשב כתכנון הון זהיר ושמרני. המפקח על הבנקים מצפה כי תאגיד בנקאי ימשיך לנצל את עודפי ההון והנזילות שמהם הוא נהנה לצורך הגדלת האשראי ותמיכה בפעילות הכלכלית של המשק ולא לצורך חלוקה, בוודאי לנוכח השימוש שעושה הבנק בהקלה שמאפשרת ההפחתה של דרישת ההון.

הוראת ניהול בנקאי תקין 329 "מגבלות למתן הלוואות לדיור"

לנוכח התמשכות המשבר והשפעותיו על הכנסותיהם של עצמאים בשנת 2020, עלולים עצמאים שלא לעמוד במגבלת "שיעור ההחזר מההכנסה" שקבועה בהוראה, בבואם ליטול הלוואה לדיור בשנת 2021. עדכון זה קובע לעניין אמידת ההכנסה של עצמאים, כי הבנק רשאי להישען על הכנסת העצמאי טרום השפעות המשבר, בממוצע הכנסות העצמאי בדוחות שומה לשנים 2019 ו-2018.

3 באוגוסט

פרסום תיקון להוראות הדיווח לציבור בנושא יישום דרישות גילוי לפי נדבך 3 של באזל - גילוי על יחס מימון יציב נטו והצגת תשואה להון ושיעורי הכנסה והוצאה רבעוניים על בסיס שנתי

דרישות הגילוי נועדו לשפר את השקיפות של דרישות נזילות רגולטוריות, לשפר את משמעת השוק ולהפחית את חוסר הוודאות בשווקים לגבי יישום יחס מימון יציב נטו. בנוסף, תוקנו ההוראות על-מנת להתאים את אופן ההצגה של התשואה להון ושל שיעורי הכנסה והוצאה שחושבו על בסיס רבעוני למונחים שנתיים לשיטה שמקובלת בבנקים בארה"ב.

19 באוגוסט

"העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 448

סעיף 1ב5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, קובע כי הבנקים נדרשים לאפשר ללקוחות שמבקשים להעביר את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק אחד לבנק אחר, לעשות זאת באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות ללקוח. זאת במטרה לעודד את התחרות במערכת הבנקאות ולצמצם חסמים למעבר לקוחות בין בנקים באמצעות פישוט תהליך המעבר, תוך שמירה על זכויות הלקוחות ועל רציפות הפעילות הפיננסית שלהם. בהוראת ניהול בנקאי תקין 448 מפורטים הכללים שעל הבנקים ליישם בהתאם לחוק וכללי הנגיד במסגרת טיפול בבקשת לקוח להעביר את פעילותו הפיננסית באופן מקוון. ההוראה עודכנה כצעד משלים לתיקוני החקיקה שבוצעו לצורך יישום העברת פעילותו של הלקוח בשיקים. בנוסף בוצעו עדכונים שונים שנדרשו, על רקע צרכים שהתעוררו עם התקדמות תהליכי יישום החוק וכללי הבנקאות לאורך התקופה שחלפה ממועד פרסום ההוראה המקורית בתאריך 16 בדצמבר 2019.

13 בספטמבר

"גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיור" - פרסום מכתב בנושא

הפיקוח על הבנקים הבהיר במכתב לתאגידי הבנקאים את עמדתו ולפיה יש לגבות רק עמלה תפעולית אחת בעת פירעון מוקדם של משכנתא, גם אם זו מורכבת ממספר מסלולים. נושא גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיור נדון בת"צ 11593-10-13 איילה מימון ואח' נ' בנק לאומי למשכנתאות ואח'. במסגרת הדיון בבקשת אישור התובענה הייצוגית, הוגשה עמדת הפיקוח על הבנקים בסוגיה זו ולפיה במקרה שבו לקוח מבקש לבצע פירעון מוקדם של הלוואה לדיור, גם אם סכום ההלוואה מורכב ממספר מסלולי שערך, רשאי הבנק לגבות בגין פעולת הפירעון המוקדם עמלה תפעולית אחת בלבד. לאור חשיבות הנושא וכדי לוודא כי כלל התאגידי הבנקאים פועלים בהתאם לעמדת הפיקוח מעתה והלאה, פורסמה עמדה זו במסגרת מכתב פיקוחי למערכת הבנקאות.

30 בספטמבר

הוראת ניהול בנקאי תקין 311 "ניהול סיכון אשראי"

הוארכה התקופה שלפיה דוח כספי ייחשב כמעודכן, אם הוגש עד אחד עשר חודשים ממועד הדוח הכספי וכאשר הלוואה הוא עסק קטן או עסק זעיר, ייחשב כמעודכן אם הוגש עד ארבעה עשר חודשים ממועד הדוח, עד ליום 31 בדצמבר 2021.

הוראת ניהול בנקאי תקין 329 "מגבלות למתן הלוואות לדיור"

לאור המגמה של חזרה למצב עסקים רגיל, בוטלה ההקלה שלפיה מגבלת המימון של הלוואה לכל מטרה שלא לצורך רכישת זכות במקרקעין, הועלתה מ-50% ל-70%, בכפוף להצהרת הלווה כי ההלוואה אינה מיועדת למטרת רכישת דירה.

פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה A314 "ניהול הסדרי חוב ותהליכי גבייה של חובות מהותיים בקשיים" 3 באוקטובר

ההוראה נקבעה על רקע ריבוי הסדרי חוב משמעותיים שבוצעו בשנים האחרונות ובמסגרת הפקות לקחים שבוצעו מאותם אירועים. ההוראה מבהירה כי האופן המיטבי לטיפול בחובות מהותיים בקשיים הוא על-ידי העברת הטיפול מהיחידה העסקית שאחראית על החיתום וניהול האשראי באופן שוטף, ליחידה ייעודית בעלת התמחות מתאימה. טיפול באמצעות גוף ייעודי מומחה, בלתי תלוי ועם משאבים מתאימים, מסייעים להצלחת תהליך הגבייה ומקטינים את ההפסד לבנק.

פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 311 "ניהול סיכון אשראי"

העדכון נקבע לאור פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין A314 "ניהול הסדרי חוב ותהליכי גבייה של חובות מהותיים בקשיים". מכיוון שנושא זה הינו בלתי נפרד מניהול סיכון אשראי, נדרש מתן הפנייה להוראה זו.

פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה A350 "מעבר מריבית ליבור"

בתאריך 31 בדצמבר 2021 הופסק פרסום ריביות הליבור בארבע מטבעות: לירה שטרלינג; אירו; פרנק שוויצרי; ין יפני; לתקופות של שבוע ושל חודשיים ובתאריך 30 ביוני 2023 יופסק פרסום ריביות הליבור גם בדולר אמריקאי ולכל התקופות האחרות. הפסקת פרסום ריביות הליבור מחייבת את התאגידים הבנקאים לעבור מריבית הליבור לריבית בסיסית חלופית והמעבר צפוי להשפיע על התאגידים הבנקאים ועל לקוחותיהם. במטרה לוודא כי התאגידים הבנקאים נערכים באופן נאות למעבר מריבית הליבור, תוך התייחסות לסיכונים האפשריים ולהיבטי ההוגנות והשקיפות מול הלקוחות, פרסם הפיקוח על הבנקים עקרונות ליישום המעבר.

מתן שירות הולם ללקוחות - פרסום מכתב בנושא 17 באוקטובר

הפיקוח על הבנקים הבהיר במכתב לתאגידים הבנקאים שעליהם לעשות מאמץ על-מנת לתת שירות ומענה הולמים ללקוחות שפונים לקבלת שירות במגוון הערוצים - במוקדים הטלפונים, באמצעים דיגיטליים/מקוונים ו/או בסניפים עצמם - ובכלל זה לזהות צווארי בקבוק מקצועיים ותפעוליים ולייעל את תהליכי העבודה מול הלקוחות על-מנת לתת מענה לצרכיהם. התאגידים הבנקאים נדרשו גם לבחון דרכים שונות להרחבת זמינות שעות הפגישות פנים-אל-פנים בשירותים שבהם נדרשת פגישה עם בנקאים בסניפים, תוך ייעול זמני הטיפול בפניות של הלקוחות. עוד הודגש שיש חשיבות במתן מענה ושירות הולם לכלל הלקוחות וזה מבלי להבחין בין סוגי לקוחות שונים. בכלל זה, בנוגע להלוואות לדיור, הציפייה שיינתן שירות מקצועי וזמין במידה שווה, הן ללקוחות שמבקשים הלוואות חדשות והן ללקוחות שמבקשים למחזר הלוואות קיימות.

- 26 באוקטובר **פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 411 "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור"**
העדכון נקבע, בהתאם לרמת הסיכון, בעקבות התפתחותם בישראל של שירותי תשלום מתקדמים, דוגמת יישומי התשלומים, הן מבחינת היקפי הפעילות והן מבחינת האפשרויות לבצע תשלומים לצורך רכישת מוצרים ושירותים בבתי עסק. האסדרה תחול ביחס לשירותי תשלום מסוימים כהגדרתם בחוק שירותי תשלום, (התשע"ט-2019"חוק שירותי תשלום") שניתנים על-ידי תאגיד בנקאי למקבל שירות.
- 24 בנובמבר **פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 366, "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר"**
חלק מהתאגידים הבנקאים שולטים בתאגידים אשר אינם נכללים בגדר תחולת ההוראה לפי סעיף 3(א) שלה (להלן: "תאגיד"). העדכון קובע כי אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר שהתרחשו בתאגיד שבשליטת התאגיד הבנקאי ואשר יש להם השפעה מהותית על התאגיד הבנקאי, על הקבוצה הבנקאית כולה או על מערכת הבנקאות כולה, בין היתר בהיבטי טכנולוגיה, מוניטין ופיננסים, נדרשים בדיווח לפיקוח על הבנקים בבנק ישראל באמצעות התאגיד הבנקאי ששולט בהם.
- 1 בדצמבר **עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין 203 "מדידה והלימות הון – הגישה הסטנדרטית – סיכון אשראי"**
הוראת ניהול בנקאי תקין A203 "מדידה והלימות הון – טיפול בסיכון אשראי של צד נגדי"; הוראת ניהול בנקאי תקין A204 "מדידה והלימות הון – גישת IRB – רכיבי סיכון"; וכן הוראת ניהול בנקאי תקין A208 "מדידה והלימות הון – התאמת שווי בגין סיכון אשראי (CVA)"
ההוראות עודכנו בכדי להתאימן למסגרת העבודה שנקבעה על-ידי ועדת באזל.
- 5 בדצמבר **פרסום עדכון להוראות הדיווח לציבור בנושא "גילוי לציבור על היבטי סביבה, חברה וממשל (ESG)"**
התיקונים להוראות הדיווח לציבור מעדכנים את דרישות הגילוי המתייחסות להיבטי סביבה, חברה וממשל בפעילות התאגיד הבנקאי. התיקון נקבע במסגרת הצעדים שנוקט הפיקוח על הבנקים כדי לחזק את התרומה של מערכת הבנקאות הן בישראל והן בבנקים בעולם, לסביבה ולחברה, באמצעות גילוי לגבי נושאים אלה.
- 13 בדצמבר **פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין A301 "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי"**
העדכון להוראה קובע כי פונקציית הביקורת הפנימית תבחן את יישום מדיניות התגמול לפחות אחת לשלוש שנים, במקום אחת לשנתיים כפי שהיה עד כה.
- 19 בדצמבר **מניית שיקים ללא כיסוי לצורך משלוח התראה ללקוח – פרסום מכתב בנושא**
במכתב שנשלח לתאגידים הבנקאים הובאה עמדת בנק ישראל לעניין יישום חובת משלוח התראה ללקוח על-פי סעיף 2(א1) לחוק חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981.
- 26 בדצמבר **פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 301 "דירקטוריון"**
העדכון נקבע בעקבות פרסום הנחיות ועדת באזל בדבר ביקורת חיצונית בתאגידים בנקאים. נקבע כי דירקטוריון התאגיד הבנקאי נדרש לוודא כי הכישורים של חברי ועדת הביקורת תואמים את האחריות והתפקידים שמוטלים על הוועדה וכי מוקצים לוועדה משאבים הולמים שמאפשרים לה לפקח באופן נאות על עבודת רואה החשבון המבקר.

פרסום עדכון להוראות ניהול בנקאי תקין 203 "מדידה והלימות הון – הגישה הסטנדרטית – סיכון אשראי"; וכן A208 "מדידה והלימות הון – התאמת שווי בגין סיכון אשראי (CVA)"
התיקון קובע כי בשל הסיכון הנמוך הוחלט להפחית את משקל הסיכון שמיוחס לחברות ביטוח, קופות גמל וקרנות נאמנות ולהשוותו למשקל הסיכון שמיוחס לתאגידים בנקאים.

פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 313 "מגבלות על חבות של לוואי ושל קבוצת לוויים"
עודכנה הגדרת "שליטה" בסעיף הגדרות בהוראה, לפיו חזקת "שליטה" לפי פסקאות (1) ו-(2) בהגדרה, לא תתקיים כאשר החזקתו של משקיע מוסדי באמצעי השליטה בתאגיד אינה עולה על שיעור של 20%.

הצגת נתוני פעילות בפיקדון ניירות ערך – פרסום הוראת ניהול בנקאי חדשה
הפיקוח על הבנקים, בשיתוף פעולה עם הרשות לניירות ערך, קבע בהוראה תבנית אחידה של הצגת מידע ונתונים ללקוח אודות פיקדון ניירות הערך שלו בתאגיד הבנקאי. במסגרת זו יוצגו ללקוחות מידע אודות תשואת פיקדון ניירות הערך, הנכסים שכלולים בו, גילוי אודות הפעילות בפיקדון ניירות הערך והעמלות שהלקוח משלם עבור השירותים. המידע בדבר פיקדון ניירות הערך הינו בעל ערך רב ללקוח ונועד לשפר את יכולתו לקבל החלטה מושכלת באשר לאפיק ההשקעה המיטבי עבורו, תוך בחינתן של חלופות השקעה אחרות.

עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 301 "דירקטוריון" 27 בדצמבר
לאור ההתפתחויות הטכנולוגיות ושיפור היכולת לנהל דיונים תכליתיים בעזרת השימוש באמצעי תקשורת מתקדמים, הוחלט לאפשר לדירקטור לצורך עמידה בחובת ההשתתפות הקבועה בהוראה להשתתף בישיבות הדירקטוריון באמצעי תקשורת מתקדמים ובלבד ששיעור הישיבות שבו התקיים השתתפות כאמור, לא יעלה על 25% ממספר הישיבות בשנת-לוח.

הוראת ניהול בנקאי תקין 329 "מגבלות למתן הלוואות לדיר"
העדכון קובע כי לצורך חישוב דרישת ההון כאמור בהוראת ניהול בנקאי תקין 201, על התאגיד הבנקאי להגדיל את יעד הון עצמי רובד 1 בשיעור המבטא 1% מיתרת ההלוואות לדיר שהן למטרת מימון זכויות במקרקעין.

פורסם מתחילת 2202

עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 301 "דירקטוריון" 18 בינואר
במסגרת מדיניות הפיקוח על הבנקים לחיזוק היבטי התרומה של מערכת הבנקאות לסביבה לאחריות חברתית ולממשל תאגידי – ESG, קיימת חשיבות רבה לערך השוויון המגדרי שמשקף את הרכב האוכלוסייה והחברה. לאור זאת, עודכנה ההוראה ונוסף סעיף חדש הקובע כי מבלי לגרוע מדרישות ההוראה, יינתן בהרכב הדירקטוריון ייצוג הולם לכל המגדרים. לשם כך יקבע הדירקטוריון מדיניות לשיעור הגיוון המגדרי בו, לרבות טווח הזמן להשגת היעד וכן אבני דרך.

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 312 "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים" 31 בינואר
במסגרת מדיניות הפיקוח על הבנקים לצמצם את הנטל הרגולטורי על תאגידים בנקאים ככל האפשר ולפשט חלק מההוראות, בוצעו מספר שינויים בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 312 אשר מטרתם, בין היתר, להקל על התאגידים הבנקאים את יישומה וזאת ללא שינוי בעקרונות המרכזיים שעומדים בבסיסה.

"נהלים למתן הלוואות לדיור" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 451

בנק ישראל קידם שינוי מקיף בתחום המשכנתאות על-מנת להקל על הלווים ולסייע להם בתהליך נטילת המשכנתא בשלושה היבטים: שיפור השקיפות ויכולת ההשוואה בין הבנקים השונים; הגברת הפשטות ויכולת ההבנה; וכן התייעלות בביצוע התהליך.

בעקבות השינוי יוכלו הלקוחות להבין טוב יותר את תנאי המשכנתא שמוצעים להם ואת השלכותיהם על התשלומים העתידיים, להעריך את משמעותן של ההצמדות ואת השינויים הצפויים בעתיד, להבין את הסיכונים שגלומים במסלולים השונים ולהשוות באופן מושכל וביתר קלות בין ההצעות השונות שניתנות להם מכמה בנקים. השינוי גם יאפשר ללקוחות להגיש בקשה לקבלת הצעה לנטילת משכנתא בצורה מהירה ונוחה יותר, לקבל את ההצעות באופן פשוט ומקוון ויקצר גם את חלוף הזמן, החל ממועד הגשת הבקשות על-ידי הלקוחות ועד לקבלת ההצעות מהבנקים. התיקון יכנס לתוקף בתאריך 31 באוגוסט 2022.

16 בפברואר הגברת השקיפות בנושא האכיפה הצרכנית בפיקוח על הבנקים - פרסום מכתב בנושא

במסגרת הגברת השקיפות לציבור ולגופים המפוקחים, הובהרה במכתב זה כוונת הפיקוח על הבנקים להרחיב את המידע שמפורסם באתר המרשתת של בנק ישראל בתחום האכיפה הצרכנית.

גילוי עלות השירות - חלק 11 לתעריפון המלא - פרסום מכתב בנושא

במכתב הובאה עמדת הפיקוח על הבנקים לעניין גילוי הוצאות צד שלישי שמופיעות בחלק 11 לתעריפון המלא, כפי שבאה לידי ביטוי בעמדות שהגיש הפיקוח על הבנקים בתובענות ייצוגיות שעסקו בנושא.

14 במרץ שיתוף התאגידים הבנקאים וחברות כרטיסי האשראי בתהליך הערכת הוגנות במערכת הבנקאות - פרסום מכתב בנושא

הפיקוח על הבנקים החל לפתח מתודולוגיה למדידת הוגנות התרבות הארגונית במערכת הבנקאות שמתבססת על מדדים איכותיים וכמותיים. במכתב הזמין הפיקוח על הבנקים את התאגידים הבנקאים ואת חברות כרטיסי האשראי לבצע תהליך חשיבה פנימי בנושא הערכת ההוגנות ולהעביר לפיקוח הצעות לשכלולה של המתודולוגיה.

הגבלת חשבון שיקים סגור - מסירת הודעות ללקוח - פרסום מכתב בנושא

במכתב הובהר לתאגידים הבנקאים כי בהתאם לחוק, חלה חובת משלוח הודעות בדבר הטלת הגבלה על החשבון, גם במקרים שבהם ההגבלה מוטלת על חשבון סגור.

15 במרץ הוראת ניהול בנקאי תקין A203 "מדידה והלימות הון - טיפול בסיכון אשראי של צד נגדי" בהוראה שובצו שאלות ותשובות להבהרת סוגיות שונות.**24 במרץ שירותי תשלום מתקדמים - פרסום טיוטת הוראת ניהול בנקאי חדשה**

הוראה זו משלימה את הוראות חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 לעניין פעולות תשלום וקובעת חובות גילוי שחלות על תאגידים בנקאים לעניין פעולות תשלום שמבוצעות באמצעות יישומי תשלום. במסגרת ההוראה מפורטים הנתונים שיוצגו למשלמים ולמוטבים אודות פעולות התשלום באמצעות יישומונים ונקבעו כללים להעברת המידע בין התאגידים הבנקאים ללקוחות ובין יישומי התשלום הבנקאים לבין התאגידים הבנקאים.

- 5 באפריל **פרסום עדכון להוראות הדיווח לציבור בנושא "דוחות רואה החשבון המבקר"**
העדכון להוראות נדרש בעקבות פרסום חוזר המפקח על הבנקים בדבר דוחות רואה החשבון המבקר, שכלל דרישה לגילוי נושאים קריטיים בביקורת בחוות הדעת של רואה החשבון המבקר בהתאם לתקני הביקורת שנקבעו בארצות הברית ובעקבות פרסום תקן ביקורת 701 של לשכת רואי החשבון בישראל בדבר "תקשור ענייני מפתח בביקורת בדוח רואה החשבון המבקר".
- 7 באפריל **הוראת ניהול בנקאי תקין 203 "מדידה והלימות הון – הגישה הסטנדרטית – סיכון אשראי"; הוראת ניהול בנקאי תקין 218 "יחס מינוף"; וכן הוראת ניהול בנקאי תקין 313 "מגבלות על חבות של לוואי ושל קבוצת לוויים"**
בהוראה 203 בוטלו הסעיפים שמסדירים את הגישות הישנות לחישוב החשיפה שנובעת מעסקות במכשירים פיננסיים נגזרים ומעסקות מול צדדים נגדיים מרכזיים. כמו כן עודכנו להוראה A203 במקום לנספח ג' בהוראה. בהוראה 218 הוחלט ליישם את שיטת SA-CCR במלוואה למטרות יחס המינוף, כדי להפחית את הנטל התפעולי שכרוך בחישוב החשיפה. בהוראה 313 עודכנו ההפניות בהגדרת חבות כך, שהחשובים שקשורים למכשירים פיננסיים נגזרים יבוצעו על-פי הוראה 203A במקום על-פי נספח ג' בהוראה 203.
- 10 באפריל **עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 301 "דירקטוריון"; וכן עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין A301 "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי"**
התיקונים להוראה הותאמו לדרישות החקיקה מיושבי ראש דירקטוריון בתאגידים בנקאים בכלל ובתאגידים בנקאים בלא גרעין שליטה בפרט. התיקון נועד לחזק את מעמד הדירקטוריון ואת עצמאותו והגברת התכליתיות של עבודתו.
- 2 במאי **פישוט הסכמים – פרסום טיוטת תיקון להוראה**
לאור כניסתו הצפויה לתוקף של תיקון להוראה 451 – נהלים למתן הלוואות לדירור בתאריך 31 באוגוסט 2022, שבמסגרתו נקבעה תבנית של אישור עקרוני להלוואה ובכלל זה נתון "הריבית הכוללת החזויה" (העלות הממשית של האשראי), נדרש לבצע התאמות בהוראה 449, על-מנת להתאים את אופן חישוב "הריבית הכוללת החזויה" (העלות הממשית של האשראי) שמוצגת בהתאם להוראה זו בדף הראשון להסכם האשראי, לאופן החישוב שקבוע בהוראה 451.
- 9 במאי **עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 411 "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור"**
ההוראה עודכנה על רקע הגידול בהיקפי הפעילות של לקוחות במטבעות וירטואלים וכנגזרת מכך, העלייה במספר הבקשות מצד לקוחות להעביר כספים שמקורם בפעילות זו אל חשבונות תשלום שמנוהלים במערכת הבנקאות או להעביר כספים מחשבונות אלו לצורך פעילות כאמור ועוגנו בה הדרישות הייחודיות ממערכת הבנקאות בניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור, שכרוך במתן שירותי תשלום אגב פעילות במטבעות וירטואלים.

מבנה הפיקוח על הבנקים

