

א' חשון, תשפ"ד  
16 אוקטובר, 2023

הפיקוח על הבנקים  
בנק ישראל

חוזר מס' ח-06-אאא

לכבוד

הבנקים וחברות כרטיסי אשראי

הערות לטייטת ההוראה יש לשלוח לתיבת המייל:

[Pikuah\\_directive\\_drafts@boi.org.il](mailto:Pikuah_directive_drafts@boi.org.il)

**הנדון: התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת "חרבות**

**ברזל" (הוראת שעה)**

(ניהול בנקאי תקין הוראה מספר 251)

**מבוא**

1. לאור מלחמת "חרבות ברזל" שהחלה ביום 7.10.2023, והשלכותיה על הכלכלה בישראל, ועל מנת לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי המצב, להלן שורה של צעדים מקלים שגיבש הפיקוח על הבנקים, במסגרת הוראת שעה.
2. ההתאמות בהוראה זו נועדו לאפשר לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי את הגמישות העסקית הנדרשת בעת הזו, במטרה להקל על הלקוחות אשר נפגעו ממצב המלחמה. הוראת שעה זו תעודכן מעת לעת בהתאם לצורך וכפי שיתעורר.
3. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, ובאישור הנגיד, קבעתי את הוראת ניהול בנקאי תקין הבאה כמפורט להלן.

**עיקרי ההוראה**

4. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא "טיפול בתלונות ציבור" (סעיפים 3-5) נערכו התאמות בסעיפים 9(א)-(ד) ו-10(א), אשר עוסקים באופן הטיפול בפניות הציבור על ידי המערכת הבנקאית ואופן המענה לפניות של הפיקוח על הבנקים.

**דברי הסבר**

ההוראה קובעת סטנדרטים לטיפול מעמיק ויסודי בתלונות הציבור בשגרה. לנוכח מצב המלחמה והשפעתו גם על פעילות נציגי תלונות הציבור בתאגידי הבנקאיים, נדרשות התאמות להוראה

308A כדי לתת את המענה המיטבי במצב זה. התאמות אלו יאפשרו לנציב להתמקד באופן מיוחד במענה לפנייות דחופות, ובפרט ללקוחות שנפגעו וללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע מצב המלחמה. לצורך כך, ניתנה גמישות לתאגידים הבנקאים בעניין אופן מתן תשובה והודעות לפניית לקוחות, ולעניין אופן הפרסום בדבר הארכת המועד למתן תשובה; וכן נוספה סמכות למפקח, בנסיבות חריגות, לקבוע פרק זמן ארוך יותר למענה לפיקוח על הבנקים לגבי כלל התלונות.

5. **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 בנושא "ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב" (סעיף 6)**

נקבע כי בחריגות בסכומים שלא יעלו על 5,000 ₪, רשאי התאגיד הבנקאי שלא להגדיר ולהסכים מראש ובכתב על מסגרת בתוך יום עסקים אחד, ובלבד שיפעל להסדרת המסגרת בהקדם האפשרי.

**דברי הסבר**

בהתאם לסעיף 4(א) להוראה 325 "...ביקש לקוח לכבד חיוב מסוים בעטיו צפויה להיווצר חריגה, רשאי התאגיד הבנקאי, על-פי שיקול דעתו, להיענות לבקשה. אולם, אם החריגה שאושרה עולה על יום עסקים אחד, תוגדר ותוסכם מראש ובכתב מסגרת - ולו זמנית - התואמת את היקף האשראי המבוקש...". בהתאם להוראה זו, יש להסדיר חריגות על ידי עיגון בהסכם בין התאגיד הבנקאי והלקוח בתוך יום עסקים אחד.

בימים אלה, עלולים לקוחות להיקלע לקשיים תזרימיים עקב מצב המלחמה. התיקון בהוראה נועד לאפשר לתאגיד בנקאי לאפשר חריגה ממסגרת האשראי לפרק זמן ארוך יותר מיום עסקים אחד, אשר במהלכו תוסדר המסגרת מול הלקוח, ובלבד שהתאגיד הבנקאי יפעל להסדרת המסגרת כאמור בהקדם האפשרי, בשים לב לאתגרים שעומדים בפניו ובפני הלקוח בשל מצב המלחמה. למען שלמות התמונה, יובהר כי אין בתיקון האמור כדי לגרוע מכל דין אחר, לרבות חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993.

6. **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת" (סעיף 7)**

בהתאם לתיקון, במהלך מצב המלחמה, בנוסף למשלוח ההודעות בדרך בה הוסכם עם הלקוח, תאגיד בנקאי יהא רשאי לשלוח ללקוח הודעות דחופות ובעלות השפעה מהותית על הלקוח בלבד, בערוצי בנקאות בתקשורת, גם אם הלקוח לא ביקש להצטרף לשירות משלוח הודעות בתקשורת.

**דברי הסבר**

בהתאם לסעיף 28 להוראה 367 וסעיף 5 להוראה 420, לקוח המעוניין לקבל הודעות באמצעות שירותי בנקאות בתקשורת, נדרש לחתום על הסכם בנקאות בתקשורת ולבקש להצטרף לשירות משלוח הודעות בערוצי תקשורת. בימים אלו לקוחות רבים גויסו למילואים או נאלצו לעזוב את בתיהם. בשל החשש שלקוחות לא יקבלו מכתבים בכתובת מגוריהם, ניתנה לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי אפשרות, בנוסף למשלוח ההודעות בדרך בה הוסכם עם הלקוח, כדוגמת משלוח הודעות באמצעות דואר ישראל, לשלוח ללקוחותיהם הודעות דחופות ובעלות השפעה מהותית בלבד בערוצי בנקאות בתקשורת, גם אם אלו לא הצטרפו לשירות משלוח הודעות בתקשורת.

יובהר כי אין הדבר גורע מזכותו של לקוח, שאינו מצורף לשירות משלוח הודעות בתקשורת, לבקש להפסיק לקבל הודעות אלו, ויש לאפשר לו בכל משלוח הודעה לבקש, באופן פשוט וקל, שלא לקבל עוד הודעות באמצעים דיגיטליים. כמו כן יובהר, כי לא ניתן להוסיף להודעות הדחופות הנשלחות לאותם לקוחות, מידע שאינו דחוף ובכלל זה מידע העוסק בצירוף לקוחות לשירות בנקאות בתקשורת.

#### 7. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" (סעיף 8)

נקבע כי תאגיד בנקאי רשאי ליישם את האמור בסעיף 19(ג) גם בעבור חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 200,000 ש"ח, ובלבד שהגדלת היקף הסליקה נדרש לצורך סיוע על רקע המלחמה. כמו כן, על התאגיד הבנקאי לפעול להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח בעל חשבון הסליקה בהקדם האפשרי בנסיבות העניין מהמועד בו עלה היקף הסליקה על 50,000 ש"ח.

#### דברי הסבר

לצורך סיוע על רקע המלחמה, דוגמת סיוע למשפחות הנפגעים והנעדרים ותמיכה בפעילות גופי הביטחון וכוונות ההצלה והסיוע, נקבע כי יוגדלו היקפי הפעילות שביחס אליהם ניתן לנקוט בהליכי זיהוי ואימות מקלים מ-50,000 ש"ח ל-200,000 ש"ח. אף על פי כן, על התאגיד הבנקאי לפעול להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח בהקדם האפשרי בנסיבות העניין מהמועד בו עלה היקף הסליקה על 50,000 ש"ח.

#### 8. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא "ניהול סיכוני איסור הלבנת הון ומימון טרור" (סעיף 9)

8.1. להוראה 411 יתווסף נספח ב'6 שמטרתו מתן האפשרות במקרים חריגים, כאשר קיימים טעמים מיוחדים הנובעים מהמצב הביטחוני ובהתאם להערכת הסיכון של התאגיד הבנקאי, לפעול בהתאם לקבוע בסעיף 6א(א)(2) לצו ביחס לפעילות בכרטיסי חיוב שמונפקים ליחיד עד למסגרת של 100,000 ש"ח, ובכלל זאת קבלת אשראי, בכפוף לתיעוד הנימוקים והסיבות לכך. בנוסף, הורחבה האפשרות באותם מקרים כאמור להסתמך על העתק ממסמך זיהוי שהנפיקה מדינת ישראל הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה, בעת זיהוי לקוח תושב ישראל, שאינו תעודת זהות.

8.2. נקבע כי תאגיד בנקאי רשאי להחיל את הקבוע בנספח ב'2 עד לסף העברות כספים וזיכוי כספים שאינם עולים על 200,000 ש"ח בשנה, ובעבור חשבונות תשלום שהיתרה הצבורה בהם אינה עולה על 100,000 ש"ח (למעט חשבון עובר ושב), במקרים בהם מטרת הפעילות של מקבל השירות הינה למטרת גיוס כספי סיוע על רקע המלחמה, בכפוף לתנאים מסוימים.

#### דברי הסבר

8.1 - במטרה לסייע לחברות כרטיסי האשראי לתת מענה לצורך של משקי הבית הנדרשים על רקע המצב הביטחוני להנפיק כרטיסי חיוב כדי לבצע תשלומים או כדי לקבל

אשראי, ניתנה לחברות כרטיסי האשראי האפשרות לפעול בהתאם לקבוע בסעיף 6א(א)(2) לצו ביחס לפעילות בכרטיסי חיוב שמונפקים ליחיד עד למסגרת של 100,000 ש"ח, ובכלל זאת קבלת אשראי, בכפוף להערכת הסיכון של החברות, ותיעוד הנימוקים והסיבות לכך. בנוסף, לנוכח הקשיים שעולים בתקופה זו וכדי להקל על לקוחות, הורחבה האפשרות של חברות כרטיסי אשראי באותם מקרים כאמור, להסתמך על העתק ממסמך זיהוי שהנפיקה מדינת ישראל הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה, בעת זיהוי לקוח תושב ישראל, שאינו תעודת זהות, כגון רישיון נהיגה.

לסעיף 8.2 - במטרה לסייע לתאגידי הבנקאיים לתת מענה לצורך העולה בגיוס כספי סיוע על רקע המלחמה, דוגמת סיוע למשפחות הנפגעים והנעדרים ותמיכה בפעילות גופי הביטחון וכוחות ההצלה והסיוע, ניתנה האפשרות להחיל את הקבוע בנספח ב'2 עד לסף העברות כספים וזיכוי כספים שאינם עולים על 200,000 ש"ח בשנה, ובעבור חשבונות תשלום שהיתרה הצבורה בהם אינה עולה על 100,000 ש"ח (למעט חשבון עובר ושב), ובתנאי שרישום ואימות פרטי הזיהוי של מקבל השירות נעשו באמצעות העתק מתעודת זהות או לפי מסמך זיהוי שהנפיקה מדינת ישראל, הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה, שאומתו מול מרשם האוכלוסין. כמו כן, על התאגיד הבנקאי לוודא כי הפעילות בחשבון היא למטרת הסיוע כאמור, וכן לנטר את הפעילות בחשבונות אלה.

#### **תוקף ותחילה**

9. תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה ועד 31.12.2023, למעט סעיף 7 להוראה אשר יעמוד בתוקף למשך חודש מיום פרסומה. ככל שיעלה הצורך, ובהתאם למצב, יותאם תוקף ההוראה.

#### **עדכון הקובץ**

10. מצ"ב דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
	-----

בכבוד רב,

דניאל אחיאשילי  
המפקח על הבנקים

**התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת "חרבות****ברזל" (הוראת שעה)****מבוא**

1. מטרת הוראת שעה זאת להעניק הקלות רגולטוריות במספר תחומים, וזאת על רקע התפתחות אירוע מלחמת "חרבות ברזל" שהחל בתאריך 7.10.2023, בכדי לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי אירוע זה ולאור השלכותיו הכלכליות האפשריות.

**תחולה**

2. ההוראה תחול על תאגיד שהוראת הניהול הבנקאי הרלוונטית חלה עליו.

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא טיפול בתלונות ציבור**

3. על אף האמור בסעיפים 9(א), 9(ב) ו-9(ג) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A, תשובת התאגיד הבנקאי והודעתו ללקוח בדבר זכותו של הלקוח להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים, יכול שיינתנו בכתב או שיימסרו בעל פה; תאגיד בנקאי נדרש לתעד כל תשובה והודעה כאמור שנמסרו ללקוח בעל פה; תאגיד בנקאי רשאי לתת תשובה ללקוח ולציין בה עיקרי נימוקיו בלבד, ובמקרים חריגים שיתועדו רשאי התאגיד הבנקאי לא לנמק את תשובתו.

4. בסעיף 9(ד) להוראה בסיפא לסעיף יתווסף: "בנסיבות חריגות מאד שבהן העיכוב נבע מגורמים שאינם בשליטת התאגיד הבנקאי, רשאי התאגיד הבנקאי לפרסם באמצעים מקוונים הודעה לכלל לקוחותיו בדבר הארכת המועד וסיבת העיכוב, חלף משלוח הודעה לכל פונה כאמור לעיל."

5. בסעיף 10(א) להוראה 308A בסופה יבוא: "או בפרק זמן ארוך יותר שקבע המפקח לגבי כלל התלונות בשל נסיבות חריגות ושהודעה עליו פורסמה באתר האינטרנט של בנק ישראל."

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 בנושא ניהול מסגרות אשראי בחשבונות****עובר ושב**

6. על אף האמור בסעיף 4(א) להוראה, בחריגות בסכומים שלא יעלו על 5,000 ₪, רשאי התאגיד הבנקאי שלא להגדיר ולהסכים מראש ובכתב על מסגרת בתוך יום עסקים אחד ובלבד שיפעל להסדרת המסגרת בהקדם האפשרי.

## **הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא בנקאות בתקשורת ומספר 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת**

7. על אף האמור בסעיף 28 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367, וסעיף 5 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 420, בנוסף למשלוח ההודעות בדרך בה הוסכם עם הלקוח, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח ללקוח הודעות דחופות ובעלות השפעה מהותית על הלקוח בלבד, בערוצי בנקאות בתקשורת, גם אם הלקוח לא ביקש להצטרף לשירות משלוח הודעות בתקשורת.

### **הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא בנקאות בתקשורת**

8. על אף האמור בסעיף 19(ג) להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת", רשאי התאגיד הבנקאי ליישם את האמור בסעיף זה גם בעבור חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 200,000 ש"ח, ובלבד שהגדלת היקף הסליקה נדרש לצורך סיוע על רקע המלחמה, דוגמת סיוע למשפחות הנפגעים והנעדרים ותמיכה בפעילות גופי הביטחון וכוחות ההצלה והסיוע. על התאגיד הבנקאי לנטר את הפעילות בחשבונות סליקה אלו. על התאגיד הבנקאי לפעול להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח בעל חשבון הסליקה בהקדם האפשרי בנסיבות העניין מהמועד בו עלה היקף הסליקה על 50,000 ש"ח.

### **הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא ניהול סיכוני איסור הלבנת הון ומימון**

#### **טרור**

9. (1) להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 411 יתווסף נספח ב'6 הבא:
- הסדר שקבע המפקח על הבנקים לפי סעיף 7א לצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א – 2001 (להלן, "הצו"):
- (א) במקרים חריגים, כאשר קיימים טעמים מיוחדים הנובעים מהמצב הביטחוני ובהתאם להערכת הסיכון של התאגיד הבנקאי, תאגיד בנקאי רשאי להחיל את הוראות סעיפים 6א(א)(2) ו-6א(ב) לצו בכל אחד מהמקרים הבאים:
- (1) הנפקת כרטיס חיוב ליחיד שמסגרת הפעילות בו אינה עולה על סכום של 100,000 ש"ח;
- (2) הגדרת סכום הפעילות בכרטיס חיוב קיים ליחיד עד לסכום שלא יעלה על 100,000 ש"ח;
- (3) מתן הלוואה ליחיד באמצעות כרטיס חיוב, ובלבד שסכום הלוואה אינו עולה על 100,000 ש"ח;
- (ב) תאגיד בנקאי יהיה רשאי במקרים האמורים לרשום את פרטי הזיהוי לפי העתק ממסמך זיהוי שהנפיקה מדינת ישראל, הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה;
- (ג) בסעיף זה "כרטיס חיוב" – כרטיס חיוב שהתחשבות בגין החיובים שנעשו מכוחו נעשית באמצעות חשבון עובר ושב בתאגיד הבנקאי שאינו המנפיק או השותף להסדר ההנפקה.

- (ד) היה והתאגיד הבנקאי פעל כאמור בסעיפים (א) ו-(ב) לעיל, על התאגיד הבנקאי לתעד את הנימוקים והסיבות לכך.
- (2) על אף האמור בהסדר הקבוע בנספח ב'2 להוראות ניהול תקין 411 (להלן בסעיף זה – "הנספח"), תאגיד בנקאי רשאי לפעול כלהלן:
- א. חלף האמור בסעיפים 6.2 עד 6.3 לנספח, בעת מתן שירותי תשלום עבור מקבל השירות, יחולו התנאים הבאים:
- (1) סך העברות הכספים שבוצעו לפי הוראות מקבל שירות, במהלך תקופה של שנה אינו עולה על 200,000 שקלים חדשים.
- (2) סך הכספים בהם זוכה מקבל שירות במהלך תקופה של שנה אינו עולה על 200,000 שקלים חדשים.
- ב. חלף ההגדרה של "שירותי תשלום" בנספח יבוא – כהגדרתם בחוק שירותי תשלום, למעט ניהול חשבון תשלום למשלם או למוטב שהיתרה הצבורה בו עולה על 100,000 שקלים חדשים ולמעט חשבון עובר ושב בתאגיד הבנקאי.
- האמור בסעיפים א ו-ב לעיל יחול בכפוף לתנאים הבאים:
- (1) רישום ואימות פרטי הזיהוי של מקבל השירות נעשה לפי סעיף 4(א) בנספח.
- (2) על התאגיד הבנקאי לנטר את הפעילות בחשבונות התשלום שבהן יתרת הפעילות הצבורה עולה על 20,000 שקלים חדשים או שסך ההעברות או התקבולים של הכספים עולים על 100,000 שקלים חדשים.
- (3) על התאגיד הבנקאי לוודא כי מטרת הפעילות של מקבל השירות הינה למטרת גיוס כספי סיוע על רקע המלחמה, דוגמת סיוע למשפחות הנפגעים והנעדרים ותמיכה בפעילות גופי הביטחון וכוחות ההצלה והסיוע.

**טבלת עדכונים**

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	תאריך
xxxx	1	חוזר מקורי	xx/10/2023