

ירושלים, כ"ז תשרי תשפ"א

15 אוקטובר 2020

חוזר מס' ח-06-2631

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי**

### **הנדון: הוראות הדיווח לפיקוח**

(דיווח לפיקוח על הבנקים, הוראות מס' 842, 889c)

#### **מבוא**

1. בנק ישראל רואה חשיבות גדולה בשיפור השירותים הטכנולוגיים וקידום החדשנות בקרב הבנקים לטובת הלקוחות. זאת לצד החשיבות הרבה של תהליכי ההתייעלות שמבצעים הבנקים בימים אלו. כלל אלו יחד יובילו לשיפור השירות ללקוח (לרבות שיפור זמינות השירות) ולהוזלת השירותים הבנקאיים.

בכדי לעקוב מקרוב אחר התפתחות השימוש של הלקוחות באמצעים טכנולוגיים מתקדמים, התקבלו במהלך ארבע שנים האחרונות דיווחים חצי שנתיים בנושא בנקאות בתקשורת. לאחר תהליך של הפקת לקחים מהדיווחים שהתקבלו מפרסם הפיקוח על הבנקים הוראת דיווח חדשה מס' 842 "דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)". דיווח זה יאפשר לפיקוח על הבנקים ללמוד על ההתפתחות הטכנולוגית במערכת הבנקאית וההטמעה של התפתחות זו בקרב לקוחות המערכת, לבחון את אפקטיביות ההקלות שנתנו בהוראת ניהול בנקאי תקין 367 וכן לבחון צעדים נוספים שיש לנקוט לקידום מטרה זו, כגון חיזוק המודעות של הלקוחות, שינוי הרגלי לקוחות, קידום סטנדרטים טכנולוגיים בינלאומיים וכו'.

2. בעקבות הודעת הפיקוח על הבנקים לעיתונות מיום 13.10.2020 על צירוף חברות כרטיסי האשראי למתווה לדחיית תשלומי הלוואות. עודכנה הוראת דיווח מס' 889c "דיווח בגין דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)" והיא תחול גם על חברות כרטיסי אשראי.

#### **עיקרי התיקונים**

#### **הוראה מס' 842 – דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)**

1. תתווסף הוראה מס' 842 "דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)".
2. הוראה זו חלה על כל התאגידים הבנקאיים ועל חברות כרטיסי אשראי.
3. הדיווח מתייחס לפעילות הבנק (על בסיס לא מאוחד) במשרדי ישראל בלבד.
4. יש להגיש את הדוח בתוך 30 יום מתום המחצית המדווחת.

### תחילה

5. תאריך תחילה של הוראה מס' 842 הוא מהדיווח ליום 30.6.2021.

הוראה מס' 804 – בנקאות בתקשורת (חודשי) (מוקפא)

6. הוראה מס' 804 "בנקאות בתקשורת (חודשי)" תבוטל.

הוראה מס' 889C – דיווח בגין דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)

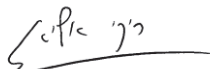
7. ההוראה תחול גם על חברות כרטיסי אשראי, בהתאם לכך עודכן סעיף מס' 1 בהוראה.

8. הדיווח הראשון של חברות כרטיסי אשראי על הוראה זו יהיה מהדיווח לחודש אוקטובר.

### שאלות וברורים

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

בכבוד רב,



ריקי אליאס

סגנית המפקח על הבנקים

## תוכן עניינים לפי נושאים

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

**עלויות ושיעורי ריבית**

822 נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)  
823 אשראי שניתן לציבור ופקדונות שניתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה  
(חודשי)

830 שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)  
877 אשראי שניתן לציבור ופקדונות שנתקבלו במהלך החודש ע"י בנק למשכנתאות – מידע על  
ריבית (חודשי (חצי חודשי - מוקפא))

**לווים ואנשים קשורים**

810D חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)

810E חשיפות אשראי (רבעוני)

815 אנשים קשורים (שנתי)

**אמצעי שליטה**

813 שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)

818 אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)

**חשיפה מחוץ לישראל**

833 חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)

834 חשיפה למדינות זרות (רבעוני)

865 שלוחות בחו"ל (רבעוני)

**נתונים מנהליים ותפעוליים**

807 פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר (שוטף)

808 מעילות והונאות (מידי)

821 מאזן (חודשי): נספח ד' - תנועות מסלקה וחיובים / זיכויים אחרים במט"י

825 דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכונים ציות (חצי שנתי)

826 טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)

839 פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים (חודשי ורבעוני)

840 מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי (רבעוני)

842 בנקאות בתקשורת

846 פירוט לפי סניפים (שנתי)

848 דיווח על אירוע סייבר (מידי)

888 נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי

889 דיווח במצב מיוחד (מידי)

889C דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)

**נספחים**

896 נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים

897-1 נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ

897-4 נספח ג' - מפתח העדכונים

\*לא פורסם באינטרנט.

### תוכן עניינים לפי מספר הוראה

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

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

**דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)****תחולה**

1. הוראה זו חלה על תאגידי בנקאיים למעט בנקי חוץ ועל חברות כרטיסי אשראי.
2. הדיווח מתייחס לפעילות הבנק (על בסיס לא מאוחד) במשרדי ישראל בלבד.

**מועד הגשת הדוח**

3. יש להגיש את הדוח בתוך 30 יום מתום המחצית המדווחת.

**הרכב הדוח**

4. הדיווח עבור בנקים הינו כמפורט להלן:
  - 4.1. אנשים פרטיים (משקי בית ובנקאות פרטית) (לוחות 01-02);
    - 4.1.1. מספר חשבונות (לוח 01);
    - 4.1.2. מספר פעולות (לוח 02);
  - 4.2. עסקים זעירים וקטנים (לוחות 03 – 04);
    - 4.2.1. מספר חשבונות (לוח 03);
    - 4.2.2. מספר פעולות (לוח 04);
  - 4.3. עסקים בינוניים וגדולים (לוחות 05 – 06);
    - 4.3.1. מספר חשבונות (לוח 05)
    - 4.3.2. מספר פעולות (לוח 06)
  - 4.4. שימוש באפליקציות לתשלומים (לוח 09);
5. הדיווח עבור חברות כרטיסי אשראי הינו כמפורט להלן:
  - 5.1. הנפקת כרטיסי חיוב (לוח 07);
  - 5.2. סליקת כרטיסי חיוב (לוח 08);

**דרך הדיווח**

6. יש לדווח באמצעות תקשורת מקוונת, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל לדיווחים.

**הגדרות כלליות**

7. "ערוצי בנקאות בתקשורת" – כמפורט בהגדרה "שירותי בנקאות בתקשורת" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367.
8. "כרטיס חיוב" – כרטיס/לוחית/חפץ המיועד לרכישת נכסים/ שירותים.
9. "כניסה מזוהה" – כניסה לאחר זיהוי ו/או אימות לאחד מהערוצים לרבות לצורך קבלת מידע, ריכוז מידע, ביצוע פעולות ומתן הוראות לביצוע פעולות ו/או שינוי פרטים.
10. "פעולה" – כל פנייה ייזומה של לקוח/בית עסק לצורך קבלת שירותים בנקאיים, למעט:

- 10.1. "עסקה", כהגדרתה בהוראת הדיווח לפיקוח מספר 869 "כרטיסי חיוב".
- 10.2. משיכת מזומנים שבוצעו בישראל באמצעות כרטיס חיוב.
- 10.3. קבלת מידע.
- 10.4. קבלת התראות.
- 10.5. קבלת "גורם אימות" כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367, לרבות לטובת שינוי פרטים.
11. "חשבונות מקוונים" – כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 "בנקאות בתקשורת".
12. "אנשים פרטיים (משקי בית ומגזר בנקאות פרטית)", "עסקים זעירים וקטנים", "עסקים בינוניים וגדולים" – כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור מס' 634 "מגזרי פעילות פיקוחיים".
13. "חשבונות רדומים" - חשבון שהפך לפיקדון ללא תנועה כהגדרתו בפקודת הבנקאות 1941.

#### הגדרות ללוחות 01 – 06

14. "עמדות אוטומטיות לשירות עצמי" – עמדות לשירות עצמי, למעט תיבת אל תור.
15. "פקיד בסניף" – פנייה ישירה לפקיד בסניף, למעט פנייה בערוצי בנקאות בתקשורת לפקיד בסניף.

#### הגדרות ללוחות 07 - 08

16. "לקוח" – מי שכרטיס חיוב הונפק לשימוש.
17. "מנפיק" – כהגדרתו או כמשמעותו בחוק כרטיסי חיוב.
18. "סולק" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
19. "בית עסק פעיל" – כהגדרתו בהוראת הדיווח לפיקוח מספר 869 "כרטיסי חיוב".
20. "מספר בתי עסק" – הדיווח יהיה ברמת ישות משפטית נפרדת. כאשר מדובר על בית עסק עם מספר סניפים ו/או מספר זכיינים שהוגדרו בהסכם הסליקה כישות משפטית נפרדת, הם יספרו בנפרד.

#### הגדרות ללוח 09

21. "לקוחות פעילים" - לקוחות שביצעו לפחות פעולה אחת במהלך תקופת הדיווח.
22. "מאגד" - לצורך דיווח זה, פלטפורמה המאפשרת תשלום באמצעות אפליקציות תשלומים שונות, כך שצדדי העסקה אינם בהכרח מחזיקים באותה אפליקציה לתשלום.
23. גודל בית עסק - כהגדרתו בהוראת הדיווח לציבור מספר 869 "דוח על כרטיסי חיוב (רבעוני)".
24. "אפליקציה לתשלומים" - חשבון אמצעי תשלום כמשמעותו בחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019.



**הנחיות כלליות**

25. **"יתרה לסוף המחצית המדווחת"** ידווחו חשבונות/ לקוחות/ בתי עסק/כרטיסי חיוב, שהיו פעילים בסוף המחצית המדווחת.
26. **"פעילות במהלך המחצית המדווחת"** ידווחו חשבונות/ לקוחות/ בתי עסק/ כרטיסי חיוב, שהיו פעילים במהלך המחצית המדווחת.
27. **חלוקה לפי גילאים** – נדרש לדווח בלוחות 01, 02 בחלוקה לפי גילאים, חשבון בבעלות מסי בעלים, ידווח לפי גיל הבעלים הצעיר ביותר.

**הנחיות ללוחות 01, 03, 05**

28. בלוחות 01, 03, 05, שורה 01 **"חשבונות המנויים לערוצי בנקאות בתקשורת"** –
- 28.1 חשבון המנוי לערוץ אחד או יותר ידווח בכל אחד מהערוצים אליהם הוא מנוי. בעמודת הסה"כ כל חשבון ידווח פעם אחת בלבד.
- 28.2 למעט:
- 28.2.1 חשבונות רדומים.
- 28.2.2 חשבונות תמורה (כולל חשבונות שנפתחו לצורך תכנית "חסכון לכל ילד").
- 28.3 בערוץ "עמדות אוטומטיות לשירות עצמי" – ידווח חשבון אשר הונפק עבורו כרטיס חיוב ו/או כרטיס מידע. לצורך סעיף זה: "כרטיס מידע" – שהונפק עבור קבלת מידע בלבד.
29. בלוח 01 שורה 02 **"מזה: חשבונות מקוונים"** – יש לדווח על יתרת החשבונות הפעילים תחת הערוץ בו הם נפתחו.
30. בלוח 01 שורה 03 ובלוח 03 שורה 02, **"חשבונות עו"ש וחח"ד שנפתחו במהלך המחצית המדווחת"** – יש לדווח על חשבונות עו"ש וחח"ד שנפתחו במהלך המחצית תחת הערוץ בו הם נפתחו.
31. בלוח 01 שורות 04 – 08, לוח 03 שורה 03, 05, 05, לוח 05 שורה 02 - **"חשבונות שבוצעה בהם כניסה מזוהה"** – חשבון שביצע כניסה מזוהה, למספר ערוצים ומספר פעמים במהלך המחצית המדווחת, ידווח פעם אחת בלבד בכל אחד מהערוצים בהם בוצעה כניסה מזוהה. בעמודת הסה"כ כל אחד מהחשבונות ידווח פעם אחת בלבד.
32. לוח 01 שורות 09 - 13, לוח 03 שורה 04, לוח 05 שורה 03 - **"מזה: חשבונות שבוצעו בהם פעולות"** –
- 32.1 חשבון שביצע מספר פעולות בערוץ מסוים ידווח פעם אחת בלבד באותו הערוץ. בעמודת הסה"כ כל חשבון ידווח פעם אחת בלבד.
- 32.2 בעמודת "עמדות אוטומטיות לשירות עצמי" ידווח חשבון שביצע פעולה בערוץ זה למעט משיכת מזומן.
- חשבון עם מספר בעלים, פעילות של אחד מהם או יותר תדווח פעם אחת בלבד באותו הערוץ.

**הנחיות ללוחות 02, 04, 06**

33. **מספר פעולות** – מספר הפעולות בהתאם לאוכלוסיית החשבונות שדווחה בלוחות 01, 03, 05, בהתאמה.
34. לוח 02 שורות 05-08, ובלוחות 04, 06 שורה 01 - יש לדווח את סך הפעולות שנעשו בכל ערוץ, ובלבד שאלה יכללו לפחות את הפעולות שצוינו בלוח 02 בשורות 10 - 117, ובלוחות 04, 06 בשורות 02 – 08.
35. לוח 02 שורה 10, לוחות 04, 06 שורה 02 - **"העברות ותשלומים"** – העברות ותשלומים שהיוזם הוא הלקוח (ולא המוטב), ולמעט תשלומים על פי הרשאה לחיוב חשבון כמשמעותה בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439 "חיובים על פי הרשאה".
36. לוח 02 שורות 13, לוחות 04, 06 שורות 05 **"הגשת בקשה לקבלת הלוואה"** –  
37.1 לא כולל הלוואות לדיר.
- 37.2 מועד דיווח הפעולה יקבע לפי מועד הגשת הבקשה לקבלת הלוואה באחד מהערוצים, ללא תלות אם הבקשה אושרה או נדחתה.
37. לוח 02 שורה 14, לוחות 04, 06 שורה 06 - **"הפקדה/משיכה של פיקדון"** – ובלבד שנעשתה באופן ייזום ע"י הלקוח.
38. לוח 02 שורה 15, לוחות 04, 06 שורה 7 - **"קנייה/מכירה של ניירות ערך"** – יש לדווח על מתן הוראה לביצוע פעולה בני"ע, בין אם ההוראה בוצעה בפועל ובין אם לא.
39. לוח 02 שורה 17, ובלוחות 04, 06 שורה 08 **"העברת מט"ח"** – העברת מט"ח לצד ג' בארץ ולחו"ל.

**הנחיות ללוח 07**

40. שורה 01 - **"מספר לקוחות מנויים לערוצי בנקאות בתקשורת"**
- 41.1 כאשר הונפקו עבור לקוח מספר כרטיסי חיוב (גם אם הם משויכים לחשבונות שונים) יש לדווח על אותו הלקוח פעם אחת בלבד.
- 41.2 לקוח המנוי לערוץ אחד או יותר ידווח בכל אחד מהערוצים אליהם הוא מנוי. לקוח המנוי למספר ערוצים ידווח בעמודת הסה"כ פעם אחת בלבד.
41. שורה 02 - **"מספר כרטיסי חיוב פעילים"** - הדיווח בלוח זה יכלול את כל כרטיסי החיוב התקפים לסוף המחצית המדווחת. כרטיס חיוב שהונפק במקום כרטיס שבוטל (עקב אובדן, שימוש לרעה וכו') יספר ככרטיס אחד, והפעולות בגינו יאוחדו.
42. שורה 03 - **"מזה: כרטיסים שהונפקו באופן מקוון"** –
- 43.1 כרטיס שהונפק באופן מקוון ידווח ככזה, גם אם שונה סיווגו.
- 43.2 כאשר הנפקת כרטיס באופן מקוון החלה בערוץ אחד והמשיכה ו/או הסתיימה בערוץ אחר, יש לדווח על כרטיס זה בערוץ בו החלה הנפקתו.
43. שורה 04 - **"מספר כרטיסי חיוב שהונפקו ללקוחות"** - כרטיסי החיוב התקפים שהונפקו במהלך המחצית המדווחת בכל אחד מהערוצים.
44. שורה 05 - **"מספר לקוחות שביצעו כניסה מזוהה"** - לקוח שביצע כניסה מזוהה למספר

- ערוצים ומספר פעמים במהלך המחצית המדווחת, ידווח פעם אחת בלבד בכל אחד מהערוצים בהם בוצעה כניסה מזוהה, ובעמודת הסה"כ פעם אחת בלבד.
45. שורה 06 - "מספר לקוחות שביצעו פעולות" - לקוח שביצע מספר פעולות בערוץ מסוים ידווח פעם אחת בלבד באותו הערוץ, ובעמודת הסה"כ ידווח פעם אחת בלבד.
46. שורה 07 "פעולות בערוצים - מס' פעולות" - יש לדווח את סך הפעולות שנעשו בכל ערוץ, ובלבד שאלה יכללו לפחות את הפעולות שצוינו בלוח 02 בשורות 06 - 13, ובלוחות 04, 06 בשורות 08 - 09.

#### הנחיות ללוח 08

47. שורה 01 - "בתי עסק מנויים לערוצי בנקאות בתקשורת" - בית עסק המנוי לערוץ אחד או יותר ידווח בכל אחד מהערוצים אליהם הוא מנוי. בית עסק המנוי למספר ערוצים ידווח בעמודת הסה"כ פעם אחת בלבד.
48. שורה 02 - "מזה: בתי עסק שפתחו חשבון סליקה באופן מקוון" -
- 50.1 בית עסק שהקים חשבון סליקה באופן מקוון ידווח ככזה גם אם שונה סיווגו.
- 50.2 כאשר הקמת חשבון סליקה באופן מקוון החלה בערוץ אחד והמשיכה ו/או הסתיימה בערוץ אחר, יש לדווח על חשבון זה בערוץ בו החלה הקמתו.
49. שורות 03 - 06 "בתי עסק שפתחו חשבון סליקה באופן מקוון" - יש לדווח על בתי עסק שפתחו חשבון סליקה מקוון בחלוקה לפי גודל בית העסק.
50. שורה 07 - "בתי עסק שהצטרפו לערוץ בנקאות בתקשורת" - בית עסק שצורף לערוץ נוסף, אחד או יותר, ידווח בכל אחד מהערוצים אליהם הוא מנוי וידווח בעמודת הסה"כ פעם אחת בלבד.
51. שורה 08 - "בתי עסק שביצעו כניסה מזוהה" - בית עסק שביצע כניסה מזוהה למספר ערוצים, ומספר פעמים במהלך המחצית המדווחת, ידווח פעם אחת בלבד בכל אחד מהערוצים בהם בוצעה כניסה מזוהה. בעמודת הסה"כ ידווח פעם אחת בלבד.
52. שורה 09 - "מזה: מספר בתי עסק שביצעו פעולות בבנקאות בתקשורת" - בית עסק שביצע מספר פעולות בערוץ מסוים ידווח פעם אחת בלבד באותו הערוץ, ובעמודת הסה"כ פעם אחת בלבד.
53. שורות 10-11 "פעולות בערוצים" - יש לדווח על סך הפעולות שנעשו בכל ערוץ, ובלבד שאלה יכללו לפחות את הפעולה שצוינה בשורה 11.

#### הנחיות ללוח 09

54. לוח זה ידווח על ידי בנקים שמפעילים אפליקציית תשלומים
55. שורות 06, 12 "תשלומים לעסקים" - תשלומים שאינם לפרטיים או לממשלה, לרבות תשלומים בסחר אלקטרוני ובאמצעות מאגד.
56. שורות 07, 13 "מזה: בתשתית EMV" - עסקאות שמבוצעות על בסיס תקן בינלאומי לביצוע עסקאות חכמות, תקן EMV.
57. שורות 08, 14 "מזה באמצעות מאגד" - עסקאות באמצעות מאגד.





### דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

#### בנקאות בתקשורת - חלק ב': עסקים זעירים וקטנים

לוח 03 - מספר חשבונות

סה"כ	פקיד בסניף	מזה:				ערוצי בנקאות בתקשורת	
		עמדות אוטומטיות לשירות עצמי	ישומון (אפליקציה)	אתר האינטרנט	01		
06	05	04	03	02	01		
							01
							01
							02
							03
							04

01 חשבונות המנויים לערוצי בנקאות בתקשורת (יתרה לסוף המחצית)

02 חשבונות עו"ש וחח"ד שנפתחו במהלך המחצית המדווחת

03 חשבונות שבוצעה בהם כניסה מזוהה

04 מזה: חשבונות בהם בוצעו פעולות

פעילות במהלך המחצית המדווחת

## דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

### בנקאות בתקשורת - חלק ב': עסקים זעירים וקטנים

#### לוח 04 - מספר פעולות (במהלך המחצית המדווחת)

סח"כ	פקיד בסניף	מזה:			ערוצי בנקאות בתקשורת	מספר פעולות
		עמדות אוטומטיות לשירות עצמי	יישומון (אפליקציה)	אתר האינטרנט		
06	05	04	03	02	01	01
						02
						03
						04
						05
						06
						07
						08





## דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

### בנקאות בתקשורת - חלק ג': עסקים בינוניים וגדולים

#### לוח 06 - מספר פעולות (פעילות במהלך המחצית המדווחת)

סה"כ	פקיד בסניף	מזה:			ערוצי בנקאות בתקשורת	מספר פעולות
		עמדות אוטומטיות לשירות עצמי	יישומון (אפליקציה)	אתר האינטרנט		
06	05	04	03	02	01	01
						01
						02
						03
						04
						05
						06
						07
						08

מספר פעולות

העברות ותשלומים

שקים

הפקדות שקים

הזמנת פנקסי שקים

הגשת בקשה לקבלת הלוואה

הפקדה/ משיכה של פיקדון

קנייה/מכירה של ניירות ערך

העברת מט"ח

מזה:

### דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

#### בנקאות בתקשורת - חלק א': הנפקה

#### לוח 07 - לקוחות

סה"כ	מסרון	בנקאות בטלפון קווי וסלולרי			אתר האינטרנט	יתרה לסוף המחצית המדווחת
		שירות לקוחות (Call Center)	מנחה קולי אינטראקטיבי IVR	יישומון (אפליקציה)		
06	05	04	03	02	01	01
						מספר לקוחות מנויים לערוצי בנקאות בתקשורת
						מספר כרטיסי חיוב פעילים
						מזה: כרטיסים שהונפקו באופן מקוון
						מספר כרטיסי חיוב שהונפקו ללקוחות
						מספר לקוחות שביצעו כניסה מזהה
						מספר לקוחות שביצעו פעולות
						04 פעילות במהלך המחצית המדווחת
						05 פעילות במהלך המחצית המדווחת
						06 פעילות במהלך המחצית המדווחת
						07 פעילות במהלך המחצית המדווחת
						08 פעילות במהלך המחצית המדווחת
						09 מזה: הפעלת כרטיס חיוב, שחזור/ שינוי קוד סודי





## דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)

### תחולה

1. הוראה זו חלה על תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי למעט בנק חוץ.
2. הדיווח מתייחס לפעילות במשרדי ישראל בלבד.

### מועד הגשת הדוח

3. הדוח יוגש בתוך 10 ימי עסקים מתום החודש המדווח.

### הרכב הדוח

4. הדוח כולל שלשה לוחות כמפורט להלן:
  - 4.1. **לוח 01** - חובות אשר בוצעה לגביהם דחיית תשלומים במסגרת המצב המיוחד (ואשר לא סווגו כחובות בארגון מחדש של חוב בעייתית).
  - 4.2. **לוח 02** - חובות אשר בוצעה לגביהם דחיית תשלומים (במסגרת המצב המיוחד) שאינם בפיגור - הזמן הצפוי לסיום הדחייה.
  - 4.3. **לוח 03** - הלוואות לדיר (למטרת מגורים ולכל מטרה) - לפי שיעור המימון ויחס החזר מהכנסה - יתרת הלוואות לדיר ומזה: הלוואות לדיר שנדחו

### דרך הדיווח

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

### הגדרות

6. משמעות כל מונח בהוראה זו תהיה כהגדרתו בהוראות הדיווח לציבור, אלא אם נאמר בהוראה זו אחרת.
7. "אנשים פרטיים" - "משקי בית" ו"בנקאות פרטית" כהגדרתם בדוח הכספי לציבור.

### הנחיות ללוח 01

8. **בלוח 01 "חובות שנמצאים בדחיית תשלומים"** (טורים 01 – 07) - יש לדווח את הדחייה המצטברת, לדוגמא: חוב שקיבל דחייה של 4 חודשים ולאחר מכן דחייה נוספת של 3 חודשים, יש לדווח על חוב זה בטור "חובות לגביהם בוצעה דחייה של יותר מ-6 חודשים".
9. הנתונים בטור 7 צריכים להיות שווים לטור 02 פחות טור 03, וכן ללוח 02 טור 16.

### הנחיות ללוח 02

10. **בלוח 02 "הזמן הצפוי לסיום הדחייה"** - יש לדווח את המועד הצפוי (בחודשים) לדחייה נכון למועד הדיווח, ולא את משך הדחייה המקורית.

11. הנתונים בטור 16 צריכים להיות שווים ללוח 01 טור 07

### הנחיות ללוח 03

12. בלוח 03 " הלוואות לדיור (למטרת מגורים ולכל מטרה) לפי שיעור המימון ויחס החזר מהכנסה" היחס בין המסגרת המאושרת בעת העמדת המסגרת לבין שווי הנכס, כפי שאושר על ידי הבנק בעת העמדת המסגרת.

13. הנתונים בטור 08 שורה 05 צריכים להיות שווים ללוח 01 שורה 06 טור 02.

## נספח א': רשימת התאגידים הבנקאיים

### סימול א. בנקים

13	בנק איגוד לישראל בע"מ
11	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
31	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
12	בנק הפועלים בע"מ
04	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
54	בנק ירושלים בע"מ
10	בנק לאומי לישראל בע"מ
20	בנק מזרחי טפחות בע"מ
46	בנק מסד בע"מ
17	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ

### ב. בנקי חוץ

27	Barclays Bank PLC
22	Citibank N.A.
23	HSBC BANK PLC
39	STATE BANK OF INDIA

### ג. חברות שירותים משותפות

50	מרכז סליקה בנקאי בע"מ
59	שירותי בנק אוטומטיים בע"מ