

י"א בסיוון תש"ף
05 במאי 2020
חוזר ח – 06 - 2619

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה

(הוראת שעה)

(ניהול בנקאי תקין הוראה מספר 250)

מבוא

1. על רקע החלטת הממשלה על הקלות נוספות במגבלות הפעילות, ועל מנת לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאותו ועל בריאות עובדי הבנקים, להלן עדכון שגיבשנו להוראת שעה.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, ובאישור הנגיד, קבעתי את הוראת ניהול בנקאי תקין הבאה כמפורט להלן.

עיקרי עדכון ההוראה

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 בנושא המשכיות עסקית (סעיף 12)

בסעיף 13א, שהוסף להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 בסעיף 12 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 250 –

(1) בסעיף קטן (א)1, במקום "30%" יבוא "50%".

(2) במקום סעיף קטן (א)3 יבוא:

"סניפי הקהל יתנו את כלל השירותים שניתנו ערב קביעת המפקחת בדבר חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור. ככלל, השירותים יינתנו בכפוף לתיאום תור מראש, ואולם התאגיד הבנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו סוגי לקוחות וסוגי מקרים שלגביהם יינתן שירות אף ללא תיאום תור מראש. השירותים יינתנו גם ללקוחות התאגיד הבנקאי שאינם לקוחות אותו הסניף".

דברי הסבר

לנוכח החלטת הממשלה על הקלות נוספות במגבלות הפעילות, פעילות הסניפים שיתנו שירות לקהל תורחב כך שהשיעור המינימאלי של הסניפים הפתוחים לקהל יעמוד על 50%. בסניפים אלו יינתנו כלל השירותים הניתנים בשגרה.

ככלל, השירותים יינתנו בכפוף לתיאום תור מראש, וזאת משיקולים של בריאות הציבור. עם זאת, התאגידים הבנקאיים נדרשים לתת מענה לסוגי לקוחות, למשל, אזרחים ותיקים, ולסוגי מקרים

כגון מקרים דחופים, שלגביהם יינתן שירות גם ללא תיאום תור מראש. התאגיד הבנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו את סוגי הלקוחות ואת סוגי המקרים כאמור.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד	להוציא עמוד
(05/05/2020) [6] 250-1-8	(27/04/20) [5] 250-1-7

בכבוד רב,
חנה בר
ד"ר חדוה בר
המפקחת על הבנקים

התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)

מבוא

1. מטרת הוראת שעה זאת להעניק הקלות רגולטוריות במספר תחומים, וזאת על רקע התפתחות אירוע וירוס הקורונה והשלכותיו הכלכליות האפשריות, וכדי לסייע למשקי הבית, לעסקים ולמשק להתמודד עם אתגרי אירוע זה.

תחולה

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

התאמות בהוראות המפקח על הבנקים

3. המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, לרבות התאמות נוספות להוראות ניהול בנקאי תקין, שיחולו על תאגיד מסוים, או לפטור במקרים חריגים תאגיד מהוראה מסוימת כאשר קיימים טעמים מיוחדים שבהם ראה לנכון לעשות כן, ומנימוקים שיירשמו.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 201 בנושא מדידה והלימות הון

א3. במקום האמור בסעיף 40(ב) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 201, יעדי ההון המזעריים יהיו כדלקמן:

” (ב) (1) יחס הון עצמי רובד 1 לנכסי סיכון משוקללים לא יפחת מ-8%. תאגיד בנקאי שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד שווה או עולה על 24% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית, יחזיק ביחס הון עצמי רובד 1 לנכסי סיכון משוקללים שלא יפחת מ-9%.

(2) יחס הון כולל לנכסי סיכון משוקללים לא יפחת מ-11.5%. תאגיד בנקאי שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד שווה או עולה על 24% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית יחזיק ביחס הון כולל לנכסי סיכון משוקללים שלא יפחת מ-12.5%.”

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 בנושא דירקטוריון

4. על אף האמור בסעיפים 49(א) ו-49(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 (להלן – הוראה 301), דירקטוריון התאגיד הבנקאי רשאי לקיים ישיבות דירקטוריון שלא על ידי כינוס ישיבה פרונטאלית.

5. יראו השתתפות באמצעות שימוש באמצעי תקשורת בהתאם להוראות סעיף 49 להוראה 301, כנוכחות פיזית לעניין סעיף 41 להוראה, רק לצורך עמידה בחובת ההשתתפות הקבועה בסעיף.

א5. במקום האמור בסעיף 18 להוראה 301, יבוא :

(א) "על אף האמור בהוראות ניהול בנקאי תקין המחייבות קיום דיוני דירקטוריון בתכיפות מסויימת, הדירקטוריון ידון בנושאים המפורטים בסעיף 6 וכן בנושאים שעליו לדון בהם מכוח הוראות ניהול בנקאי תקין אחרות במועד ובתדירות שיקבע יו"ר הדירקטוריון בהתאם לשיקול דעתו, בהתחשב בסיכונים המתפתחים ובשינויים המהירים בסביבת הפעילות עקב אירוע וירוס הקורונה ובצורך לנטר את פעולות התאגיד הבנקאי בעת הזו, ובכפוף לקבוע בסעיפים 97 עד 99 לחוק החברות ובתקנון התאגיד הבנקאי. אין באמור כדי לגרוע מתפקידי הדירקטוריון ואחריותו לפי כל דין ולפי סעיף 5 או כדי לפטור מאישור הדירקטוריון אם הוא נדרש לפי כל דין או נוהל בנקאי תקין".

(ב) סעיף 35(ז) יבוטל.

(ג) סעיף 40 לא יחול על ועדות הדירקטוריון.

ב5. סעיף 45(ג) להוראה 301 -

(א) בפסקה (1), במקום "60 יום" יבוא "120 יום";

(ב) בפסקה (2), במקום "3 ימי עסקים" יבוא "7 ימי עסקים".

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא טיפול בתלונות ציבור

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

א6. בסעיף 9(ד) להוראה A308 בסופה יבוא : "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 לכלל פונה כאמור לעיל".

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

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311 בנושא ניהול סיכון אשראי

7. א. בסעיף 27א. להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311, במקום "הדוח יחשב כמעודכן אם הוגש עד תשעה חודשים ממועד הדוח הכספי" יבוא "הדוח יחשב כמעודכן אם הוגש עד אחד עשר חודשים ממועד הדוח הכספי".

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 בנושא מגבלת חבות ענפית

8. בסעיף 5(ב)1. להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315, במקום "לא יעלה על 20%" יבוא "לא יעלה על 22%".

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 בנושא ניהול מסגרות אשראי בחשבונות

עובר ושב

9. בסעיף 4(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 (להלן- הוראה 325) במקום "יום עסקים אחד" יבוא "3 ימי עסקים", ובסוף הסעיף יבוא "בסעיף זה, "בקשת לקוח לכבד חיוב מסוים"- לרבות בדרך של מתן הוראת תשלום על ידי הלקוח או דרישת תשלום לפי הרשאה לחיוב חשבון שנתן הלקוח".

10. יתווסף סעיף 9 להוראה "תאגיד בנקאי רשאי שלא ליישם את האמור בהוראה זו על חריגות בסכומים שלא יעלו על 5,000 ש"ח ל"אשראי לאנשים פרטיים", ובסכומים שלא יעלו על 100,000 ש"ח ל"אשראי מסחרי", כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור, כאשר ישנה מסגרת אשראי קיימת בחשבון הלקוח. שיעור הריבית בחריגה לא יעלה על הריבית שנקבעה במסגרת האשראי האחרונה אשר הוסכמה עם הלקוח. בתוך 3 ימי עסקים מהיווצרות החריגה הבנק יצור קשר עם הלקוח לצורך יידועו על החריגה, יציג לו את האפשרויות העומדות בפניו ויוסכם ביניהם אופן המשיך הטיפול בחריגה."

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 326 בנושא ליווי פיננסי

10א. בסעיף 1(א)10 הסיפא "בתוך 14 ימי עסקים מיום התשלום" תמחק.

10ב. בסעיף 2 הסיפא "בתוך 14 ימי עסקים מיום התשלום" תמחק.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 בנושא מגבלות למתן הלוואות לדיוור

11. (א) על אף האמור בסעיף 4 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 (להלן – הוראה 329),

תאגיד בנקאי רשאי לאשר הלוואה לדיוור שלא לצורך רכישת זכות במקרקעין עד לשיעור מימון של 70% בכפוף להצהרת הלווה כי ההלוואה אינה מיועדת למטרת רכישת דירה נוספת (דירה להשקעה).

(ב) בסוף סעיף 5 להוראה 329 יבוא:

"לצורך אמידת ההכנסה, רשאי תאגיד בנקאי להתחשב בסכום הממוצע של הכנסת הלווה בשלושת החודשים שקדמו ליציאתו לחל"ת או לירידה למשרה חלקית בשל משבר הקורונה (להלן – היציאה לחל"ת) בהתקיים כל התנאים הבאים:

- (1) להערכת הבנק, בחלוף משבר הקורונה הלווה צפוי לחזור לעבודתו ברמת ההכנסה, שהייתה לו טרם היציאה לחל"ת;
- (2) שיעור החזר מההכנסה של הלווה, לאחר היציאה לחל"ת, לא יעלה על 70%;
- (3) הבנק יקבע מגבלה כוללת להיקף אשראי הניתן אגב הקלה זו.

(ג) סעיף 14א. להוראה 329 לא יחול על הלוואות לדיור שאושרו החל מתחילת תוקפה של הוראת השעה, 19 במארס 2020, ועד תום תוקף ההוראה.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 331 בנושא חלוקת דיבידנד על ידי תאגידים

בנקאיים

11א. בסוף סעיף 4 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 331 יבוא: "(*)": בתחתית העמוד תיווסף הערת שוליים: "(*) ראו דברי ההסבר לתיקון הוראת ניהול בנקאי מספר 201 מיום 31 במארס 2020 במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 250".

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 בנושא ניהול המשכיות עסקית

12. אחרי סעיף 13 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355, יבוא:

פתיחת סניפים בתקופה של חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור

13א. (א) לנוכח קביעת המפקחת על הבנקים כי קיים חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור, רשאי התאגיד הבנקאי לקבוע כי לא כל הסניפים יהיו פתוחים לקהל, ובלבד ש:

- (1) שיעור הסניפים שיהיו פתוחים לקהל לא יפחת מ- 50% מהמספר הכולל של סניפי התאגיד הבנקאי (להלן – סניפי קהל);
- (2) התאגיד הבנקאי יקבע את סניפי הקהל בהתחשב בפיזור גיאוגרפי נאות של הסניפים וביכולתם לספק שירותים בנקאיים לציבור רחב של לקוחות;
- (3) סניפי הקהל יתנו את כלל השירותים שניתנו ערב קביעת המפקחת בדבר חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור. ככלל, השירותים יינתנו בכפוף לתיאום תור מראש, ואולם התאגיד הבנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו סוגי לקוחות וסוגי מקרים שלגביהם יינתן שירות אף ללא תיאום תור מראש. השירותים יינתנו גם ללקוחות התאגיד הבנקאי שאינם לקוחות אותו הסניף;

(4) התאגיד הבנקאי יפרסם על דלת כל סניף שנסגר את פרטי סניף הקהל הקרוב אליו ומספר הטלפון של המוקד הטלפוני של התאגיד הבנקאי, וכן יפרסם באתר האינטרנט ובאמצעים נוספים שיבחר את רשימת סניפי הקהל.

(ב) על אף האמור בסעיף (א) לעיל, רשאי המפקח על הבנקים לקבוע הוראות שונות לעניין פתיחת סניפים לקהל בימים מסוימים ולעניין השירותים שיינתנו בהם, אם מצא שסניפי הקהל אין בהם כדי לספק רמת שירות נאותה באותם ימים.

(ג) האמור בסעיף זה כפוף להנחיות הרשויות המוסמכות."

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע

12. א. בסעיף 11(א)(2) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357, בסופו יבוא: "לעניין סקר בטיחות שחלה לגביו תקופת 18 החודשים – רשאי התאגיד הבנקאי להאריך תקופה זו לכל היותר בשישה חודשים נוספים באישור מנומק של מנהל הסיכונים הראשי".

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא בנקאות בתקשורת ומספר 420

בנושא משלוח הודעות בתקשורת

13. על אף האמור בסעיף 28 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367, וסעיף 5 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת הודעות ללקוחותיו המציעות להם להצטרף לשירותים אלו ומנחות אותם כיצד לבצע זאת, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שההודעה נשלחה באמצעותם. כמו כן, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת ללקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב אחר שהונפק על ידי אותו התאגיד, הודעות אשר מציעות להם להנפיק כרטיס חיוב.

13. א. בסעיף 19(ג) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367, במקום "50,000 ש"ח" יבוא "100,000 ש"ח".

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא ניהול סיכוני איסור הלבנת הון ואיסור

מימון טרור

13. ב. (1) בסעיף 78 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411, במקום "50,000 ש"ח" יבוא "100,000 ש"ח".

(2) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 יתווסף נספח ב'2 הבא :

הסדר שקבעה המפקחת 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) 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) הגדלת 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 בסעיף קטן (א) 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.

(3) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 יתווסף נספח ב'3 הבא :

הסדר שקבעה המפקחת על הבנקים לפי סעיף 7א לצו :

על אף האמור בסעיפים 2(ה) ו-4(א) לצו, בעת פתיחת חשבון נוסף לבקשת עורך דין, רואה חשבון או טוען רבני, בעבור לקוח מסוים, רשאי התאגיד הבנקאי לקבל הצהרה שלא בחתימת מקור בהתקיים כל התנאים הבאים :

(א) ניתן אישור של האחראי למילוי החובות לפי סעיף 8 לחוק או מי מטעמו.

(ב) בעת ממשק עם בעל החשבון, יפעל התאגיד הבנקאי לקבלת הצהרה בחתימת מקור.

(ג) התאגיד הבנקאי יקבע בקרות מבוססות סיכון ויעגן אותם בנהלים.

בהסדר זה :

"לקוח" – לקוח שהוא יחיד כהגדרתו בצו

"עורך דין" – בעל רישיון לעריכת דין בישראל

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 426 – מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי

13ג. בסעיף 4 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 426, בהגדרת "אזרח ותיק", במקום "75" יבוא "70".

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 432 - העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח

13ד. בסעיף 14 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 432, במקום "5 ימי עסקים" יבוא "14 ימי עסקים".

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 439 בנושא חיובים על פי הרשאה

14. על אף האמור בסעיפים 7(א) ו-8(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439, תאגיד בנקאי רשאי לקבל מלקוח הוראה לביטול חיוב מסוים בהרשאה לחיוב חשבון והרשאה לחיוב חשבון באמצעות הטלפון, ובלבד שהשיחה תתועד.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 450 - הליכי גביית חובות

14א. בסעיף 13(ב) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 450 במקום "חתימתו" יבוא "קבלת הסכמתו המתועדת".

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 451 – נהלים למתן הלוואות לדיור

14ב. בסעיף 11(ב)2 במקום "ארבעה עשר ימים" יבוא "חודש קלנדרי"
 14ג. בסעיף 15ב(ה) במקום "שלושה ימי עסקים" יבוא "שמונה ימי עסקים".
 14ד. בסעיף 15ג(ב) במקום "חמישה ימי עסקים" יבוא "שמונה ימי עסקים" ובסעיף 15ג(ג) במקום "שני ימים עסקים" יבוא "שישה ימי עסקים".

תוקף והוראת מעבר

15. תוקף ההוראה עד יום י"ב באלול התש"ף (30 בספטמבר 2020), ורשאי המפקח, באישור הנגיד, להאריך את תוקף ההוראה לתקופה נוספת שלא תעלה על 6 חודשים (להלן – תום תוקף ההוראה).

16. על אף האמור בסעיף 15, תחול ההקלה שנקבעה בסעיפים 3א. ו-8 עד תום 24 חודשים מתום תוקף ההוראה, ובלבד ש:

16.1 לעניין סעיף 3א. - יחסי ההון של התאגיד הבנקאי לא יפחתו מיחסי ההון במועד תום תוקף ההוראה או יחסי ההון המזעריים שחלים על התאגיד הבנקאי טרם הוראת השעה, הנמוך מביניהם;

16.2 לעניין סעיף 8 - שיעור החבות לא יעלה על השיעור במועד תום תוקף ההוראה.

17. פעל תאגיד בנקאי בהתאם לקבוע בסעיפים 13א ו-13ב להוראה זו, יפעל התאגיד הבנקאי להשלים את חובות הזיהוי, האימות והצהרה על נהנה בחתימת מקור בהתאם לדין כנוסחו טרם תחילתו של תיקון זה, וזאת תוך 3 חודשים מתום תוקף ההוראה.

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
18/03/2020	חוזר מקורי	1	2611
31/03/2020	עדכון	2	2612
01/04/2020	עדכון	3	2614
07/04/2020	עדכון	4	2615
27/04/2020	עדכון	5	2618
05/05/2020	עדכון	6	2619